

**TUGAS AKHIR - KS 141501**

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI  
INFORMASI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA DAN  
PENYEDIA LAYANAN (LAYANAN TIK DPTSI ITS)**

**GAP ANALYSIS OF INFORMATION TECHNOLOGY QUALITY  
SERVICE BASED USER PRESPECTIVE AND PROVIDERS  
(STUDY CASE : ICT SERVICES DPTSI ITS)**

Oleh:

Alitya Novianda Adityaputri NRP 5213 100 163

Dosen Pembimbing

Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc., ITIL

Departemen Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya 2017



**ITS**  
Institut  
Teknologi  
Sepuluh Nopember

**TUGAS AKHIR - KS141501**

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI  
INFORMASI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA DAN  
PENYEDIA LAYANAN (LAYANAN TIK DPTSI ITS)**

**GAP ANALYSIS OF INFORMATION TECHNOLOGY QUALITY  
SERVICE BASED USER PRESPECTIVE AND PROVIDERS  
(STUDY CASE : ICT SERVICES DPTSI ITS)**

Oleh:

Alitya Novianda Adityaputri

NRP 5213 100163

Dosen Pembimbing

Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc

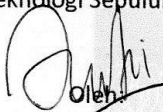
Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc., ITIL

Departemen Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2017

**LEMBAR PENGESAHAN****ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI  
INFORMASI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA DAN  
PENYEDIA LAYANAN  
(STUDI KASUS LAYANAN TIK DPTSI ITS)****TUGAS AKHIR**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada

Departemen Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

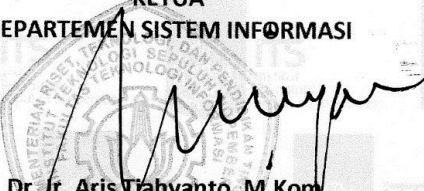
Oleh  


**ALITYA NOVIANDA ADITYAPUTRI**

NRP 5213 100 163

Surabaya, 24 Mei 2017

**KETUA  
DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI**

  
**Dr. Ir. Aris Wahyunto, M.Kom**  
NIP 19650310 199102 1 001

SISTEM INFORMASI

**LEMBAR PERSETUJUAN****ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI  
INFORMASI BERDASARKAN PERPSEKTIF PENGGUNA DAN  
PENYEDIA LAYANAN  
(STUDI KASUS LAYANAN TIK DPTSI ITS)****TUGAS AKHIR**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada

Departemen Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

  
**ALITYA NOVIANDA ADITYAPUTRI**

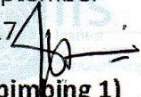
NRP 5213 100 163

Disetujui Tim Penguji: Tanggal Ujian : 24-05-2017

Periode Wisuda : September

2017

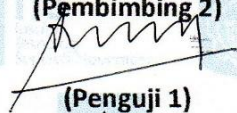
Hanim Maria Astuti S.Kom, M.Sc

  
(Pembimbing 1)


Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc., ITIL

  
(Pembimbing 2)

Sholiq ST., M.Kom

  
(Penguji 1)

Eko Wahyu Tyas D., S.Kom, MBA

  
(Penguji 2)

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS  
LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI  
BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA DAN  
PENYEDIA LAYANAN  
(STUDI KASUS LAYANAN TIK DPTSI ITS)**

Nama Mahasiswa : Alitya Novianda Adityaputri  
NRP : 5213100163  
Jurusan : Sistem Informasi FTIf – ITS  
Dosen Pembimbing 1 : Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc  
Dosen Pembimbing 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc., ITIL

**ABSTRAK**

*Direktorat Pengembangan Teknologi Informasi (DPTSI) ITS adalah Lembaga dibawah naungan ITS yang bertugas untuk menyediakan dan mengelola layanan Teknologi Informasi di dalam lingkungan ITS yang berperan mendukung aktivitas akademik, penelitian, dan juga membantu ITS dalam mencapai visi dan misinya.*

*Saat ini terdapat fenomena kesenjangan dari apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang diterima pelanggan. Jika hal itu terjadi dapat menyebabkan potensi kekecewaan dan kesalahan penyampaian layanan yang berdampak pada kredibilitas DPTSI. Oleh karena itu, dilakukan penelitian analisis kesenjangan nilai ini dengan menggunakan metode SERVQUAL dan penilaian kualitas layanan dilakukan berdasarkan model gap yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al.*

*Dengan menganalisis hasil survey melalui metode SERVQUAL maka akan didapatkan skor kesenjangan dari kedua perspektif yaitu penyedia dan pengguna layanan. Dari hasil analisis didapatkan kesenjangan dari semua layanan yang berarti*

*masih terdapat perbedaan antara ekspektasi dan persepsi dari pengguna layanan, kesenjangan paling tinggi terdapat pada layanan Domain dan Hosting.. Dari kesenjangan tersebut dapat dicari akar dari permasalahan tersebut, lalu dibuatlah rekomendasi untuk setiap layanan yang ada.*

***Kata kunci : servqual, service quality, kualitas layanan, gap analysis.***

# ANALYSIS OF INFORMATION TECHNOLOGY QUALITY SERVICE BASED USER PRESPECTIVE AND PROVIDERS (STUDY CASE : ICT SERVICES DPTSI ITS

**Student Name** : Alitya Novianda Adityaputri  
**NRP** : 5213100163  
**Departement** : Sistem Informasi FTIf – ITS  
**Supervisor 1** : Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc  
**Supervisor 2** : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc.,  
**ITIL**

## ABSTRACT

*ITS Information Technology Development Directorate (DPTSI) ITS is an agency under the auspices of ITS that is tasked to provide and manage IT services within the ITS environment that support academic activities, research, and also assist ITS in achieving its vision and mission.*

*Currently there is a gap phenomenon of what customers expect and what customers receive. If it happens it can lead to potential disappointment and service delivery errors that impact the credibility of DPTSI. Therefore, this value gap analysis study using SERVQUAL method and service quality assessment is done based on gap model developed by Parasuraman et.al.*

*This method is used because of the conformity of DPTSI business processes with the validity of methods from previous research. By analyzing the survey results through SERVQUAL method it will get gap score from both perspective that is provider and user of service which can become recommendation for DPTSI.*

**Keyword** : servqual, service quality, gap analysis.

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu. Penulis tidak pernah berhenti untuk bersyukur dan berterimakasih atas segala Nikmat yang diberikan oleh Allah.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung, mengarahkan, membimbing, membantu, dan memberikan semangat kepada penulis, yaitu antara lain kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan buku Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
2. Alm. Adhyar Adityaputra selaku papa penulis yang penulis yakini selalu mendoakan penulis. Rachma Yulia selaku Mama penulis yang selalu mendukung, menyemangati, dan menemani penulis didalam saat apapun. Dan semua keluarga besar penulis yang selalu kompak.
3. Ibu Hanim Maria Astuti dan Ibu Anisah Herdiyanti selaku dosen pembimbing penulis yang selalu sabar dan telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis untuk menuju hasil yang terbaik dan memuaskan dalam menyelesaikan buku Tugas Akhir ini.
4. Bapak Arief Wibisono selaku dosen wali penulis yang telah mendukung dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan dan penelitian Tugas Akhir ini.
5. Bapak Hermono selaku admin laboratorium MSI (Manajemen Sistem Informasi) yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam segala hal penyelesaian administrasi untuk Tugas Akhir ini.

6. Semua bapak dan ibu dosen jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi empat tahun ini.
7. Staf DPTSI ITS dan mahasiswa ITS selaku responden kuesioner yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan cepat. Tim Penelitian 1 dan 2 yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data kuesioner.
8. Keluarga Mafia, Keluarga Fairies, kakak tingkat, dan adik tingkat Sistem Informasi yang telah menemani, mendukung dan menyemangati dari mulai pengkaderan hingga proses pembuatan tugas akhir.
9. Teman-teman seperjuangan walau tak sedarah BELTRANIS yang menemani penulis dari masa pengkaderan hingga saat ini.
10. Calon suami dimasa datang (yang semoga segera datang) yang penulis yakin selalu menemani, mendukung dan menyemangati penulis.
11. Pihak lainnya yang telah membantu dan mendukung demi kelancaran dan kesuksesan penyelesaian buku Tugas Akhir ini.

Tidak ada sesuatu yang sempurna di dunia ini kecuali Allah SWT, tidak terkecuali dengan buku Tugas Akhir ini. Penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran demi kesempurnaan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi sebuah kontribusi bagi ilmu pengetahuan.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	v
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan .....	5
1.5 Manfaat .....	5
1.6 Relevansi Tugas Akhir .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian Sebelumnya .....	7
Hasil Penelitian .....	7
2.2 Dasar Teori .....	9
2.2.1 Layanan Teknologi Informasi .....	9
2.2.2 Kualitas Layanan .....	14
2.2.3 Model Kesenjangan .....	15
2.2.4. Service Portofolio Management .....	24
2.2.5. SERVQUAL .....	25

2.2.6. ...DPTSI (Departemen Pengembangan Teknologi Sistem Informasi) ITS .....	30
2.2.7. Root cause analysis.....	35
BAB III METODOLOGI .....	37
3.1. Logika Pengerjaan.....	37
3.2 Metode Pengerjaan.....	37
3.2.2 Merancang Kuisiomer.....	38
3.2.3 ..... Membuat kuisiomer berdasarkan dimensi kualitas layanan. ....	39
3.2.4 .Membuat kuisiomer berdasarkan item pengukuran kinerja .....	54
3.2.5 .... Melakukan penyebaran kuisiomer ke penyedia layanan (DPTSI).....	61
3.2.6 Melakukan penyebaran kuisiomer ke pengguna layanan.	62
3.2.6. Menghitung skor kesenjangan kedua perspektif .....	65
3.2.7 Menganalisis hasil kesenjangan perspektif penyedia dan pengguna layanan.....	66
3.2.8. Mengidentifikasi permasalahan .....	66
3.2.9. Membuat rekomendasi bagi kedua perspektif .....	66
3.3 Jadwal Penyusunan Tugas Akhir .....	67
BAB IV PERANCANGAN.....	69
4.1. Perancangan studi kasus .....	69
4.1.1. Tujuan Studi kasus .....	69
4.1.2. Unit of analysis .....	70
4.2. Perancangan pengumpulan data.....	71
4.2.1. Perancangan kuesiomer.....	71

4.2.2. Penyebaran kuesioner .....	76
4.3. Perancangan pengelolaan data.....	77
4.4. Pendekatan analisis .....	78
4.5. Perancangan penarikan akar permasalahan dan rekomendasi.....	78
<b>BAB V IMPLEMENTASI.....</b>	<b>79</b>
5.1. Pengumpulan data.....	79
5.1.1. Penyebaran Kuesioner .....	79
5.2. Pengujian Instrumen Penelitian .....	80
5.2.1. Uji Validitas .....	80
5.2.2. Uji Realibilitas .....	90
5.3. Deskriptif Statistik .....	103
5.2.1.1. Deskriptif Statistik berdasarkan perspektif Penyedia Layanan .....	104
5.1.1.3. Deskriptif Statistik berdasarkan perspektif Dosen sebagai Pengguna Layanan .....	115
5.4. Analisis Data .....	122
5.4.1. Uji normalitas .....	122
5.4.2. Penghitungan Skor .....	127
5.5. Hambatan.....	154
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>155</b>
6.1. Menganalisis hasil kesenjangan.....	155
6.1.1. Menganalisis hasil kesenjangan responden Mahasiswa.....	155
6.1.2. Menganalisis hasil kesenjangan responden Dosen.....	203

6.2. Mengidentifikasi Permasalahan.....	248
Mengidentifikasi permasalahan pengguna .....	248
Mengidentifikasi permasalahan penyedia layanan .....	253
6.3. Membuat rekomendasi dan analisis root cause.....	273
Membuat rekomendasi untuk perspektif pengguna layanan. ....	273
Membuat rekomendasi untuk perspektif Penyedia Layanan .....	291
BAB VII KESIMPULAN.....	295
7.1. Kesimpulan.....	295
7.2. Saran.....	299
BIODATA PENULIS.....	307
LAMPIRAN A – KUESIONER PENELITIAN.....	1
LAMPIRAN B – DOKUMENTASI.....	1
LAMPIRAN C – Hasil Wawancara .....	3

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Sebelumnya.....	7
Tabel 2. 2 Kelebihan dan Kekurangan masing-masing jenis penyedia layanan TI .....	11
Tabel 2.3 Daftar Faktor didalam GAP 3 .....	18
Tabel 3. 1 Pernyataan Umum untuk Pengguna Layanan..	39
Tabel 3.2 Pernyataan Layanan Email untuk Pengguna Layanan.....	42
Tabel 3.3 Pernyataan Layanan Layanan Akses Internet untuk Pengguna Layanan .....	45
Tabel 3.4 Pernyataan Layanan Software Berlisensi untuk Pengguna Layanan .....	48
Tabel 3.5 Pernyataan Layanan Domain dan Hosting untuk Pengguna Layanan .....	50
Tabel 3.6 Pernyataan Layanan SIM Integra untuk Pengguna Layanan.....	52
Tabel 3. 7 Pernyataan untuk kinerja kualitas layanan Penyedia Layanan.....	54
Tabel 3. 8 Jumlah Mahasiswa ITS (sumber: <a href="http://data.its.ac.id">http://data.its.ac.id</a> , 2015) .....	62
Tabel 3. 9 Pembagian dosen per fakultas .....	64
Tabel 3.10 interval skor Gap 3.....	65
Tabel 4. 1 kategori studi kasus dalam Yin, case study research .....	69
Tabel 5. 1 Jumlah persebaran responden kuesioner.....	80
Tabel 5. 2 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Umum .....	81
Tabel 5. 3 Hasil pengujian Validitas bagian Persepsi Umum	81
Tabel 5. 4 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Layanan Email .....	82

Tabel 5. 5 Hasil pengujian Validitas bagian Persepsi Layanan Email.....	83
Tabel 5. 6 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Layanan Internet.....	83
Tabel 5. 7Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Layanan Intemet .....	84
Tabel 5.8 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Layanan SIM Integra .....	85
Tabel 5.9 Hasil pengujian Validitas bagian Persepsi Layanan SIM Integra.....	85
Tabel 5. 10 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Layanan Software Berlisensi .....	86
Tabel 5. 11 Hasil pengujian Validitas bagian Persepsi Layanan Software Berlisensi .....	86
Tabel 5. 12 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Layanan Domain dan Hosting.....	87
Tabel 5. 13 Hasil pengujian Validitas bagian Persepsi Layanan Domain dan Hosting .....	88
Tabel 5. 14 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI dimensi Ketidak jelasan peran karyawan.....	88
Tabel 5. 15 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI dimensi Konflik Peran .....	89
Tabel 5. 16 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI Dimensi Kecocokan karyawan dengan pekerjaan .....	89
Tabel 5. 17 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI Dimensi Kecocokan Teknologi yang Digunakan.....	89
Tabel 5. 18 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI Dimensi Sistem kontrol pengawasan.....	90
Tabel 5. 19 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI Dimensi Kontrol yang dirasakan.....	90
Tabel 5. 20 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI Dimensi Kerjasama.....	90
Tabel 5. 21 Proporsi Lama Menjabat Karyawan .....	104



Tabel 5. 22 Proporsi Responden Per Bagian .....	105
Tabel 5. 23 Interval penghitungan skor .....	127
Tabel 5. 24 Hasil Skor Dimensi Tangibels.....	128
Tabel 5. 25 Hasil Skor Dimensi Reliability.....	129
Tabel 5. 26 Hasil Skor Dimensi Responsiveness.....	130
Tabel 5. 27 Hasil Skor Dimensi Assurance.....	131
Tabel 5. 28 Hasil Skor Dimensi Empathy .....	133
Tabel 5. 29 Hasil Skor Layanan Secara keseluruhan .....	134
Tabel 5. 30 Hasil Skor Dimensi Tangibels.....	135
Tabel 5. 32 Hasil Skor Dimensi Reliability.....	136
Tabel 5. 33 Hasil Skor Dimensi Responsiveness.....	137
Tabel 5. 34 Hasil Skor Dimensi Assurance.....	139
Tabel 5. 35 Hasil Skor Dimensi Empathy .....	141
Tabel 5. 36 Interval penghitungan skor .....	142
Tabel 5. 37 Hasil Skor Faktor Masalah Ketidakjelasan peran karyawan.....	143
Tabel 5. 38 Hasil Skor Faktor Masalah Konflik Peran.....	144
Tabel 5. 39 Hasil Skor Faktor Masalah Kecocokan kemampuan karyawan dengan pekerjaannya .....	148
Tabel 5. 40 Hasil Skor Faktor Masalah Kecocokan teknologi yang digunakan .....	148
Tabel 5. 41 Hasil Skor Faktor Masalah Sistem Kontrol Pengawasan.....	149
Tabel 5. 42 Hasil Skor Faktor Masalah Kontrol yang Dirasakan.....	151
Tabel 5. 43 Hasil Skor Faktor Masalah Kerjasama.....	152
 Tabel C 1 Interview Protocol untuk menggali akar permasalahan pada layanan Domain dan Hosting.....	 3

*(halaman sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kesenjangan (sumber: Parasuraman et.al)	15
Gambar 2. 2 Penyebab utama terjadinya Kesenjangan Model 3	17
Gambar 2. 3 faktor yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan	24
Gambar 2. 4 Persamaan dari lima dimensi SERVQUAL dan Original 10 dimensi evaluasi service quality	28
Gambar 2. 5 Struktur organisasi DPTSI	33
 Gambar 3.1 Logika Pengerjaan Tugas Akhir	37
Gambar 3.2 Diagram alir metode pengerjaan tugas akhir	38
 Gambar 4. 1 Tipe Perancangan Studi Kasus	70
Gambar 4.2 Bagian identitas responden pada kuesioner penyedia layanan	72
Gambar 4.3 Bagian kesenjangan pemberian layanan pada kuesioner penyedia layanan	73
Gambar 4. 4 Bagian kritik dan saran pada kuesioner penyedia layanan	74
Gambar 4.5 Bagian identitas responden pada kuesioner pengguna layanan	74
Gambar 4. 6 Bagian A kuesioner pengguna layanan	75
Gambar 4.7 Bagian B kuesioner pengguna layanan	75
Gambar 4.8 Bagian C kuesioner pengguna layanan	76
Gambar 4.9 Tampilan Kuesioner Pengguna Layanan Online untuk Mahasiswa	77
 Gambar 5. 1 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Ekspektasi Umum DPTSI	91

Gambar 5. 2 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Persepsi Umum DPTSI .....	91
Gambar 5. 3 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Ekspektasi Layanan Email.....	91
Gambar 5. 4 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Persepsi Layanan Email .....	92
Gambar 5. 5 Hasil Uji Realibilitas mahaiswa bagian Ekspektasi Layanan Internet.....	92
Gambar 5. 6 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Persepsi Layanan Internet.....	93
Gambar 5. 7 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Ekspektasi Layanan SIM Integra .....	93
Gambar 5. 8 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Persepsi Layanan SIM Integra .....	93
Gambar 5. 9 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Ekspektasi Layanan Software Berlisensi .....	94
Gambar 5. 10 Hasil Uji Realibilitas Mahasiwa bagian Persepsi Layanan Software Berlisensi .....	94
Gambar 5. 11 Hasil Uji Realibilitas Mahasiswa bagian Ekspektasi Layanan Domain dan Hosting .....	95
Gambar 5. 12 Hasil Uji Realibilitas bagian Persepsi Layanan Domain dan Hosting .....	95
Gambar 5. 13 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Ekspektasi Umum DPTSI .....	95
Gambar 5. 14 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Persepsi Umum DPTSI .....	96
Gambar 5. 15 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Ekspektasi Layanan Email .....	96
Gambar 5. 16 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Persepsi Layanan Email .....	97
Gambar 5. 17 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Ekspektasi Layanan Internet.....	97

Gambar 5. 18 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Persepsi Layanan Internet .....	97
Gambar 5. 19 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Ekspektasi Layanan SIM Integra.....	98
Gambar 5. 20 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Persepsi Layanan SIM Integra.....	98
Gambar 5. 21 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Ekspektasi Layanan Software Berlisensi.....	99
Gambar 5. 22 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Persepsi Layanan Software Berlisensi.....	99
Gambar 5. 23 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Ekspektasi Layanan Domain dan Hosting .....	99
Gambar 5. 24 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Persepsi Layanan Domain dan Hosting .....	100
Gambar 5. 25 Hasil Uji Realibilitas bagian Ketidakjelasan Peran Karyawan.....	100
Gambar 5. 26 Hasil Uji Realibilitas bagian Konflik Peran....	101
Gambar 5. 27 Hasil Uji Realibilitas bagian Kecocokan Kemampuan Karyawan.....	101
Gambar 5. 28 Hasil Uji Realibilitas bagian Kecocokan Teknologi yang Digunakan .....	102
Gambar 5. 29 Hasil Uji Realibilitas bagian Sistem Kontrol Pengawasan.....	102
Gambar 5. 30 Hasil Uji Realibilitas bagian Kontrol yang Dirasakan.....	103
Gambar 5. 31 Hasil Uji Realibilitas bagian Kerjasama .....	103
Gambar 5. 32 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan lama menjabat.....	104
Gambar 5. 33 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jabatan .....	105
Gambar 5. 34 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan pengkomunikasian tujuan organisasi.....	106

Gambar 5. 35 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan hal yang membutuhkan bantuan .....	106
Gambar 5. 36 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan hal yang kerap terjadi error .....	107
Gambar 5. 37 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Fakultas .....	107
Gambar 5. 38 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jenis kelamin.....	108
Gambar 5. 39 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Usia .....	109
Gambar 5. 40 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan jenis email yang digunakan .....	110
Gambar 5. 41 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jenis Internet yang digunakan.....	111
Gambar 5. 42 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jenis software berlisensi yang digunakan.....	112
Gambar 5. 43 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Pengetahuan tentang keberadaan DPTSI .....	113
Gambar 5. 44 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Pengetahuan tentang website DPTSI.....	114
Gambar 5. 45 Diagram Pie deskriptif statistik Dosen berdasarkan Fakultas.....	115
Gambar 5. 46 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jenis Kelamin.....	116
Gambar 5. 47 Persebaran responden berdasarkan usia .....	117
Gambar 5. 48 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan jenis email yang digunakan .....	118
Gambar 5. 49 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jenis Internet yang digunakan.....	119
Gambar 5. 50 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jenis software berlisensi yang digunakan.....	120
Gambar 5. 51 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Pengetahuan tentang keberadaan DPTSI .....	121

Gambar 5. 52 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Pengetahuan tentang website DPTSI.....	122
Gambar 5. 53 Skala nilai rata-rata ekspektasi DPTSI secara umum dimensi Tangibels .....	205
Gambar 5. 54 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Email dimensi Tangibels .....	205
Gambar 5. 55 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Internet dimensi Tangibels .....	206
Gambar 5. 56 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan SIM Integra dimensi Tangibels .....	206
Gambar 5. 57 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Software berlisensi dimensi Tangibels .....	207
Gambar 5. 58 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Tangibels .....	207

Gambar 6. 1 Skala nilai rata-rata ekspektasi DPTSI secara umum dimensi Tangibels .....	157
Gambar 6. 2 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Email dimensi Tangibels .....	158
Gambar 6. 3 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Internet dimensi Tangibels .....	158
Gambar 6. 4 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan SIM Integra dimensi Tangibels .....	159
Gambar 6. 5 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Software berlisensi dimensi Tangibels .....	159
Gambar 6. 6 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Tangibels.....	160
Gambar 6. 7 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara umum dimensi Tangibels .....	160
Gambar 6. 8 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Tangibels .....	161
Gambar 6. 9 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Tangibels .....	161

Gambar 6. 10 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Tangibels .....	162
Gambar 6. 11 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Tangibels .....	162
Gambar 6. 12 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Tangibels .....	163
Gambar 6. 13 Skala nilai rata-rata ekspektasi DPTSI Secara umum dimensi Reliability .....	165
Gambar 6. 14 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Reliability.....	166
Gambar 6. 15 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Internet dimensi Reliability.....	166
Gambar 6. 16 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Reliability .....	167
Gambar 6. 17 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Software Berlisensi dimensi Reliability .....	167
Gambar 6. 18 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Reliability .....	168
Gambar 6. 19 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI Secara umum dimensi Reliability .....	168
Gambar 6. 20 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Reliability.....	169
Gambar 6. 21 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Reliability.....	169
Gambar 6. 22 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Reliability .....	170
Gambar 6. 23 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Reliability .....	170
Gambar 6. 24 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Reliability .....	171
Gambar 6. 25 Skala nilai rata-rata ekpektasi DPTSI secara umum dimensi Responsiveness.....	173
Gambar 6. 26 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Responsivenes .....	174



Gambar 6. 27 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Internet dimensi Responsivenes .....	174
Gambar 6. 28 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Responsivenes .....	175
Gambar 6. 29 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Software Berlisensi dimensi Responsivenes .....	175
Gambar 6. 30 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Responsivenes .....	176
Gambar 6. 31 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara umum dimensi Responsiveness .....	176
Gambar 6. 32 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Responsivenes .....	177
Gambar 6. 33 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Responsivenes .....	177
Gambar 6. 34 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Responsivenes .....	178
Gambar 6. 35 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Responsivenes .....	178
Gambar 6. 36 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Responsivenes .....	179
Gambar 6. 37 Skala nilai rata-rata ekpektasi DPTSI secara umum dimensi Assurance .....	182
Gambar 6. 38 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Assurance.....	182
Gambar 6. 39 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Internet dimensi Assurance.....	183
Gambar 6. 40 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Assurance .....	183
Gambar 6. 41 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Software berlisensi dimensi Assurance.....	184
Gambar 6. 42 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Assurance.....	184

Gambar 6. 43 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara umum dimensi Assurance.....	185
Gambar 6. 44 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Assurance.....	185
Gambar 6. 45 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Assurance.....	186
Gambar 6. 46 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Assurance.....	186
Gambar 6. 47 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Assurance .....	187
Gambar 6. 48Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Assurance .....	187
Gambar 6. 49 Skala nilai rata-rata ekpektasi DPTSI secara Umum dimensi Empathy .....	189
Gambar 6. 50 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Empathy .....	190
Gambar 6. 51 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Internet dimensi Empathy.....	190
Gambar 6. 52 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Empathy.....	191
Gambar 6. 53 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Software Berlisensi dimensi Empathy .....	191
Gambar 6. 54 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Empathy .....	192
Gambar 6. 55 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara Umum dimensi Empathy.....	192
Gambar 6. 56 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Empathy .....	193
Gambar 6. 57 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Empathy .....	193
Gambar 6. 58 Skala nilai rata-rata persepi Layanan SIM Integra dimensi Empathy.....	194
Gambar 6. 59 Skala nilai rata-rata persepi Layanan Software Berlisensi dimensi Empathy .....	194

Gambar 6. 60 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Empathy .....	195
Gambar 6. 61 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara umum dimensi Tangibels .....	208
Gambar 6. 62 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Tangibels .....	208
Gambar 6. 63 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Tangibels .....	209
Gambar 6. 64 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Tangibels .....	209
Gambar 6. 65 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Tangibels .....	210
Gambar 6. 66 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Tangibels .....	210
Gambar 6. 67 Skala nilai rata-rata ekspektasi DPTSI Secara umum dimensi Reliability .....	212
Gambar 6. 68 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Reliability .....	213
Gambar 6. 69 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Internet dimensi Reliability .....	213
Gambar 6. 70 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Reliability .....	214
Gambar 6. 71 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Software Berlisensi dimensi Reliability .....	214
Gambar 6. 72 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Reliability .....	215
Gambar 6. 73 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI Secara umum dimensi Reliability .....	215
Gambar 6. 74 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Reliability .....	216
Gambar 6. 75 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Reliability .....	216

Gambar 6. 76 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Reliability .....	217
Gambar 6. 77 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Reliability .....	217
Gambar 6. 78 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Reliability .....	218
Gambar 6. 79 Skala nilai rata-rata ekpektasi DPTSI secara umum dimensi Responsiveness.....	220
Gambar 6. 80 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Responsiveness .....	221
Gambar 6. 81 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Internet dimensi Responsiveness .....	221
Gambar 6. 82 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Responsiveness .....	222
Gambar 6. 83 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Software Berlisensi dimensi Responsiveness.....	222
Gambar 6. 84 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Responsiveness.....	223
Gambar 6. 85 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara umum dimensi Responsiveness.....	223
Gambar 6. 86 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Responsiveness .....	224
Gambar 6. 87 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Responsiveness .....	224
Gambar 6. 88 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Responsiveness .....	225
Gambar 6. 89 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Responsiveness.....	225
Gambar 6. 90 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Responsiveness.....	226
Gambar 6. 91 Skala nilai rata-rata ekpektasi DPTSI secara umum dimensi Assurance.....	229
Gambar 6. 92 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Assurance.....	229

Gambar 6. 93 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Internet dimensi Assurance.....	230
Gambar 6. 94 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Assurance .....	230
Gambar 6. 95 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Software berlisensi dimensi Assurance.....	231
Gambar 6. 96 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Assurance.....	231
Gambar 6. 97 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara umum dimensi Assurance .....	232
Gambar 6. 98 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Assurance.....	232
Gambar 6. 99 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Assurance.....	233
Gambar 6. 100 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Assurance .....	233
Gambar 6. 101 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Assurance .....	234
Gambar 6. 102Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Assurance.....	234
Gambar 6. 103 Skala nilai rata-rata ekpektasi DPTSI secara Umum dimensi Empathy.....	236
Gambar 6. 104 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Empathy.....	236
Gambar 6. 105 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Internet dimensi Empathy .....	237
Gambar 6. 106 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Empathy .....	237
Gambar 6. 107 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Software Berlisensi dimensi Empathy .....	238
Gambar 6. 108 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Empathy .....	238

Gambar 6. 109 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara Umum dimensi Empathy .....	239
Gambar 6. 110 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Empathy .....	239
Gambar 6. 111 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Empathy .....	240
Gambar 6. 112 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Empathy.....	240
Gambar 6. 113 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Empathy .....	241
Gambar 6. 114 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Empathy .....	241
Gambar 6. 115 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah ketidakjelasan peran karyawan .....	256
Gambar 6. 116 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah konflik peran .....	261
Gambar 6. 117 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah kecocokan karyawan dengan pekerjaannya.....	262
Gambar 6. 118 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah kecocokan teknologi yang digunakan .....	265
Gambar 6. 119 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah sistem kontrol pengawasan .....	268
Gambar 6. 120 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah kontrol yang dirasakan.....	270
Gambar 6. 121 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah kerjasama.....	272
Gambar 6. 122 Fishbone diagram untuk permasalahan pada DPTSI secara umum .....	273
Gambar 6. 123 Fishbone diagram untuk permasalahan pada Layanan Email .....	276
Gambar 6. 124 Fishbone diagram untuk permasalahan pada Layanan Internet.....	280
Gambar 6. 125 Fishbone diagram untuk permasalahan pada Layanan SIM Integra .....	282

Gambar 6. 126 Fishbone diagram untuk permasalahan pada Layanan Software berlisensi.....	285
Gambar 6. 127 Fishbone diagram untuk permasalahan pada Layanan Doman dan Hosting .....	287





## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan menjelaskan beberapa subbab mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang akan menjadi dasar dari pelaksanaan penelitian tugas akhir ini serta terdapat penjelasan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

#### **1.1 Latar Belakang**

Di Era Digital saat ini, peran Sistem Informasi dalam sebuah organisasi telah berhasil merancang, membangun dan mengimplementasikan sistem untuk meningkatkan kinerja organisasi TI [1]. Peran layanan TI telah mendapat pengakuan bahwa layanan TI adalah ukuran untuk keberhasilan suatu layanan [2]. Saat ini Pertumbuhan penyedia layanan teknologi informasi saat ini semakin meningkat, karena hampir semua organisasi dan perusahaan membutuhkan Layanan Teknologi Informasi [3]. Era digital telah membawa TI menjadi hal yang penting hampir di semua aktivitas kehidupan manusia dan juga aktivitas bisnis perusahaan. Sehingga hampir semua orang dan organisasi bergantung pada TI [4]. Pada suatu organisasi pasti terdapat pengguna atau pengguna layanan, dan pengguna layanan tersebut pasti ingin mendapatkan layanan yang berkualitas sesuai dengan apa yang ia butuhkan. Kualitas dari layanan mengacu dari sejauh mana layanan memenuhi kebutuhan pelanggan dan harapan pelanggan [5]. Dalam riset pemasaran konsumen, kepuasan secara luas dapat didefinisikan sebagai evaluasi pasca digunakannya produk atau layanan, atau layanan yang telah digunakan. Dengan demikian penilaian kepuasan adalah fungsi dari efek dasar dari harapan ditambah dengan harapan yang dirasakan [6]. Pada DPTSI (Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi) ITS permasalahan tentang kualitas muncul karena terkadang pihak penyedia layanan belum mengetahui apa yang diinginkan oleh pengguna layanan.

Dengan adanya kualitas pelayanan dan juga nilai bagi pelanggan, akan mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Perkembangan kepercayaan khususnya keyakinan, seharusnya menjadi komponen fundamental dari strategi pemasaran yang ditunjukkan untuk mengarah pada penciptaan hubungan pelanggan sejati. Pelanggan harus bisa merasakan bahwa dia dapat mengandalkan perusahaan atau organisasi tersebut [7]. Peningkatan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu saat ini menjadi penting, karena masyarakat sebagai perspektif pengguna layanan tidak lagi bertindak sebagai objek, melainkan telah menjadi salah satu subjek penentu dalam menilai kualitas pelayanan suatu perusahaan atau organisasi [8]. Usaha peningkatan kualitas layanan dirasa penting saat ini karena layanan yang berkualitas dan selalu mempertahankan kualitasnya dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan memberikan banyak manfaat seperti terciptanya hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membuat reputasi penyedia layanan baik dimata pelanggan [9]

Pengguna layanan terkadang berpikir bahwa menyediakan layanan TI adalah hal yang sederhana dan mudah. Namun menyediakan layanan TI yang baik dan berkualitas semakin sulit karena sistem-sistem TI tidaklah mudah untuk di Set-up dan dioperasikan, sementara pelanggan berharap berbagai jenis teknologi dapat saling bekerjasama [4]. Banyak organisasi TI memahami pentingnya manajemen layanan TI, namun mereka masih jauh dari menguasai layanan TI mereka [10]. Namun pelanggan kesulitan untuk mengevaluasi kualitas layanan dibandingkan kualitas barang yang dapat dilihat secara kasat mata. Maka kriteria yang pelanggan gunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan akan lebih susah untuk dipahami [11]. Hanya pelanggan yang dapat mendefinisikan penilaian layanan, persepsi tentang kualitas layanan berasal dari seberapa baik kinerja penyedia layanan dan harapan pelanggan [11]. Namun terdapat fenomena kualitas layanan belum

terdefiniskan dengan baik, dimana terdapat perbandingan antara harapan (*Expectation*) dengan Kinerja (*Performance*), dalam membandingkan antara harapan dan kinerja terciptalah kesenjangan(Gap) [12]. Dari sisi penyedia layanan pun wajib untuk mengukur kualitas layanan mereka, karena kadangkala para penyedia layanan belum memahami tugas, kurang trampil dan tidak memenuhi standart kinerja. Karyawan dapat saja kurang mendapatkan pelatihan atau mereka bekerja melampaui batas kemampuan mereka serta mereka tidak mau untuk memenuhi standart yang ada [12]. Permasalahan ini juga timbul pada institusi pendidikan yang memiliki layanan TI seperti Departemen Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI) ITS, dimana harapan dan ekspektasi dari perspektif pengguna tentang kualitas layanan belum terdefinisi dengan baik. Sehingga dapat menyebabkan kekecewaan pelanggan tentang layanan yang mereka gunakan.

Dalam mengupayakan kualitas yang terbaik, penyedia layanan harus mengoptimalkan sumberdaya sebaik mungkin. Sehingga memelihara kualitas layanan tidak hanya bergantung pada memahami kebutuhan pelanggan dan mengembangkan standart yang tepat, tetapi juga memelihara sumber daya manusia yang ada agar mereka mau dan mampu menyampaikan layanan dengan standart kualitas yang telah di tetapkan [11]. Kesenjangan tersebut dapat diukur melalui perbedaan antara service yang diharapkan oleh pengguna layanan dan service yang dirasakan sesungguhnya oleh pengguna layanan [13]. SERVQUAL, adalah salah satu model kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset atau penelitian yang dikembangkan oleh Parasuraman et. Al. Metode SERVQUAL sering digunakan sebagai pendekatan untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan harapan pelanggan sebelum pelayanan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan [12].

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: “bagaimana hasil dari kesenjangan nilai yang diterima oleh pengguna layanan dan penyedia layanan?” Untuk lebih memudahkan perumusan masalah maka, detail pertanyaan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Berapa dan bagaimana skor analisis kesenjangan dari model kesenjangan persepsi pelanggan dan harapan pelanggan?
2. Berapa dan bagaimana skor analisis kesenjangan nilai dari model kesenjangan spesifikasi layanan dan layanan yang diberikan?
3. Akar permasalahan apa saja yang terjadi pada tiap layanan yang ada pada DPTSI?
4. Apa rekomendasi yang dapat diberikan kepada DPTSI ITS berdasarkan hasil analisa kesenjangan penyedia dan pengguna layanan?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Sumber data yang didapatkan berasal dari kuisioner yang dibagikan kepada pihak penyedia layanan dan pengguna layanan pada bulan Februari 2017 melalui penyebaran online dan offline.
2. Layanan yang dimaksud adalah layanan TIK/ICT yang dikelola oleh DPTSI (Departemen Pengembangan Teknologi Sistem Informasi) ITS
3. Layanan TI DPTSI tersebut adalah : Email, akses internet & website, *Software*, dan *Domain & Hosting*.
4. Pihak pengguna layanan adalah mahasiswa dan dosen pada Insitut Teknologi Sepuluh Nopember.
5. Pihak penyedia layanan adalah DPTSI ITS.
6. Model kesenjangan yang digunakan adalah Gap 3 dan Gap 5.

## 1.4 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan penelitian tugas akhir ini antara lain :

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi layanan-layanan yang dikelola oleh DPTSI.
2. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan nilai yang diterima dan yang dijanjikan dari perspektif pengguna layanan.
3. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan nilai yang diterima dan yang dijanjikan dari perspektif penyedia layanan TIK..
4. Memberikan rekomendasi sesuai dengan hasil analisis kesenjangan kepada pihak DPTSI guna meningkatkan kualitas layanan.

## 1.5 Manfaat

Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

### **Bagi akademis :**

1. Secara akademis, penelitian ini dapat memberikan referensi dan rekomendasi dalam melakukan analisis kesenjangan Terhadap layanan yang dikelola oleh LPSTI.
2. Memberikan sumbangsih pengetahuan mengenai pelaksanaan proses penghitungan kesenjangan pengguna dan penyedia layanan.

### **Bagi organisasi**

1. Memberikan gambaran mengenai kondisi faktual terkait penyediaan layanan pada DPTSI, sehingga dapat dijadikan media refleksi untuk perbaikan selanjutnya.
2. Memberikan luaran berupa rekomendasi sebagai masukan untuk peningkatan layanan ICT DPTSI.

### **1.6 Relevansi Tugas Akhir**

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan didalam proses pendidikan tahap sarjana. Topik yang diangkat dalam penelitian tugas akhir ini adalah *Gap analysis*. Keterkaitan penelitian ini dengan perkuliahan yang telah dipelajari oleh peneliti yakni mata kuliah PKETI (Pengukuran Kinerja Evaluasi Teknologi Informasi) dan MLTI (Manajemen Layanan Teknologi Informasi). Yang merupakan salah satu fokus area dalam pengembangan laboratorium Manajemen Sistem Informasi, Departemen Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Adapun luaran penelitian ini berupa rekomendasi untuk DPTSI.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya dan dasar teori yang akan dijadikan acuan atau landasan dalam pengerjaan tugas akhir ini.

#### 2.1 Penelitian Sebelumnya

Salah satu metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah SERVQUAL atau Service Quality. Metode ini pernah digunakan dan diteliti instrumennya oleh beberapa peneliti, diantaranya:

*Tabel 2.1 Daftar Penelitian Sebelumnya*

Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
Refinemen and Reassement of the SERVQUAL Scale [14]	A.Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1991)	Pada penelitian ini didapatkan penilaian ulang dan perbaikan dari skala SERVQUAL.
Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa pengiriman paket berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode service quality di PT X [15]	Sri suci yuniar, sugih arijanto, gita permata liansari (2014)	Pada penelitian ini didapatkan bahwa penyebab konsumen tidak puas adalah karena pihak manajemen belum sepenuhnya memahami dan mengetahui ekspektasi konsumen, standar tidak jelas, tidak ada standar, pelaksanaan standar tidak sesuai dll.
<i>Assessing Patient's Satisfaction Using</i>	Augustine Awuah Pephrah;	Dari penelitian ini didapatkan skor gap

Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
<i>SERVQUAL Model: A Case of Sunyani Regional Hospital, Ghana</i> [16]	Bede Akorige Atarah (2014)	antara persepsi dan harapan pelanggan pada setiap dimensi yang ada di SERVQUAL. Juga nilai skor gap yang menunjukkan nilai negatif pada dimensi tertentu yang menunjukkan bahwa terdapat layanan yang belum tersampaikan dengan baik.
Peningkatan Service Level Management pada Layanan Helpdesk Berdasarkan Analisis Kesenjangan Pada Pengguna Layanan dan Penyedia Layanan (Studi kasus: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur [17]	Muhflihah, Yusrida (2015)	Proses manajemen dapat dikembangkan menggunakan standar ITIL. Tapi pendekatan ITIL juga dapat digunakan untuk setiap jenis layanan, tidak hanya untuk manajemen layanan TI. Setiap jenis layanan dapat dikelola dalam fungsi dari lima fase siklus hidup yang diajukan oleh ITIL (Strategi, Desain, Transisi, Operasi, dan Continuous Improvement).



## 2.2 Dasar Teori

Subbab ini akan menjelaskan mengenai konsep secara deskriptif mengenai segala hal yang berkaitan dengan penelitian yang dapat dijadikan sebagai pengetahuan dasar teoritis.

### 2.2.1 Layanan Teknologi Informasi

Layanan adalah proses penyampaian sesuatu yang memiliki nilai (*value*) bagi pengguna layanan (*customer*) dari penyedia layanan (*service provider*). Nilai layanan (*service value*) adalah manfaat atau keuntungan yang diharapkan pelanggan dari sebuah layanan. Setiap layanan bertujuan menciptakan dan memberikan nilai layanan (*value*) yang tepat kepada pelanggan. Terdapat 4 karakteristik layanan yaitu :

1. Tidak berwujud (*intangibility*)  
Layanan tidak seperti barang yang dapat dijual, terlihat, dapat dicicipi, dirasakan, disentuh atau dicium sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian yang disebabkan oleh *service intangibility*, pelanggan akan berusaha mencari bukti yang dapat dilihat atau tangible yang dapat memberikan informasi dan keyakinan mengenai pelayanan tersebut.
2. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)  
Di sebagian besar bisnis layanan, penyedia maupun pengguna layanan harus hadir sehingga proses penyampaian layanan dapat terjadi. Pengguna layanan menghubungi karyawan merupakan bagian dari produk yang dijual. *Service inseparability* juga mengandung arti bahwa pengguna layanan merupakan bagian dari produk. Sedangkan seorang manajer harus mampu mengatur pengguna layanan sehingga seorang pengguna layanan tidak menciptakan ketidakpuasan yang akhirnya berdampak ke pengguna layanan yang lain.
3. Berubah-ubah (*variability*)  
Layanan sifatnya berubah-ubah, artinya layanan tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan layanan

disediakan atau diberikan dan dimana serta bagaimana layanan tersebut diberikan dan/ disediakan

4. Tidak tahan lama (*perishability*)

Layanan tidak dapat disimpan, contohnya sebuah hotel memiliki 100 kamar dan hanya menjual 60 kamar, maka hotel tersebut tidak dapat menyimpan atau menginventaris 40 kamar yang tidak terjual.

Layanan Teknologi Informasi adalah layanan yang disediakan penyedia layanan TI. Layanan Teknologi Informasi dibentuk dari kombinasi kumpulan teknologi informasi, orang, dan proses [4]. Layanan teknologi informasi menawarkan *value* masing-masing tergantung dengan jenis layanan yang dimiliki. Pada layanan ATM bank, menyediakan *value* yaitu kemudahan melakukan transaksi perbankan (dimana saja, kapan saja), efisiensi biaya dan jaminan keamanan transaksi. Sedangkan pada layanan online shopping, mereka menyediakan *value* kemudahan dan fleksibilitas pencarian barang, penjualan dan pembelian barang via internet dari mana saja dan kapan saja.

### 2.2.1.1. Penyedia Layanan Teknologi Informasi

Penyedia layanan TI adalah sebuah organisasi atau perusahaan yang menyediakan layanan TI untuk pelanggan. Pelanggan dapat berupa pelanggan internal organisasi (yaitu karyawan yang bekerja di organisasi tersebut) atau dapat juga pelanggan eksternal perusahaan.

Jenis penyedia layanan TI :

1. Penyedia layanan TI Internal (*Internal service provider*) yakni sebuah organisasi atau departemen yang melayani satu unit bisnis dalam organisasi yang sama. Contoh: IT Service unit yang terdapat di satu jurusan perguruan tinggi yang bertugas menyediakan layanan TI khusus untuk suatu jurusan.
2. Penyedia layanan TI berbagi (*shared services unit*), yakni sebuah organisasi atau departemen TI yang melayani

banyak unit bisnis dalam organisasi yang sama. Jenis penyedia layanan ini umum dimiliki semua organisasi. Contoh: PT. Pertamina Pusat memiliki divisi *Corporate Shared Service* yang dapat menyediakan layanan TI bagi seluruh pegawai di PT. Pertamina pusat.

3. Penyedia layanan TI eksternal (*external service provider*) yakni sebuah perusahaan yang menyediakan layanan TI untuk pelanggan di luar perusahaan (*external customers*). Umumnya penyedia layanan eksternal ini adalah organisasi komersil yang menyediakan layanan TI berbayar. Contoh : Firstmedia menyediakan layanan internet berkecepatan tinggi dan juga tv kabel. Dari ketiga jenis penyedia layanan, terdapat kelebihan dan kekurangan pada masing-masing jenis penyedia layanan. Kelebihan dan kekurangan ini dapat dijadikan pertimbangan organisasi dalam memilih penyedia layanan TI [4].

Tabel 2. 2 Kelebihan dan Kekurangan masing-masing jenis penyedia layanan TI

	Internal service provider	Shared services unit	External service provider
Kelebihan	<p>Jalur komunikasi pendek dan cepat.</p> <p>Lebih memprioritaskan pelanggan.</p>	<p>Biaya operasional yang dikeluarkan lebih murah.</p> <p>Wewenang keputusan manajemen TI lebih luas</p> <p>Dimungkinkan untuk membuat standarisasi manajemen TI</p>	<p>Lebih fleksibel</p> <p>Biaya yang dikeluarkan lebih kompetitif</p> <p>Resiko sistem lebih rendah</p> <p>Lebih fokus kepada</p>

			proses bisnis utama.
Kelemahan	<p>Peluang layanan TI untuk berkembang terbatas</p> <p>Wewenang keputusan manajemen TI terbatas.</p>	Peluang layanan TI berkembang terbatas.	<p>Resiko lebih besar pada pihak pelanggan</p> <p>Terdapat biaya-biaya tambahan.</p>
Tujuan	Mendukung pencapaian tujuan unit bisnis.	Mendukung pencapaian tujuan organisasi dan mengikuti <i>best practice industry</i> .	Memperoleh pengetahuan dan pengalaman dari pihak luar, fleksibilitas dalam hal skalabilitas sistem, sumber daya dan kemampuan.

#### 1.2.1.1. Pengguna Layanan Teknologi Informasi

Berdasarkan dengan lokasi dan juga hubungan pelanggan dengan penyedia layanan TI, pelanggan layanan TI dapat dikelompokkan menjadi dua, yakni [4] :

- a. *Internal customer*, adalah pengguna yang bekerja di tempat yang sama dengan organisasi atau perusahaan yang menyediakan layanan teknologi informasi. Namun keuntungan yang diperoleh dari *internal customer* sulit untuk dihitung karena layanan TI yang disediakan umumnya telah dibiayai langsung oleh internal

perusahaan dari anggaran internal dan tidak ada transfer uang biaya layanan TI dari *internal customer* kepada penyedia layanan TI.

- b. *External customer*, adalah pengguna yang tidak bekerja di organisasi atau perusahaan yang sama dengan penyedia layanan TI. *External customer* umumnya membayar langsung biaya layanan TI yang mereka pakai secara langsung kepada penyedia layanan TI berdasarkan dengan kontrak kerjasama atau pembelian.

#### 1.2.1.2. Jenis-jenis layanan TI.

Layanan TI dapat dikelompokan berdasarkan dengan value yang mereka berikan bagi pelanggannya, yaitu:

- a. *Core service*, yaitu layanan TI yang menyediakan kebutuhan utama dari pelanggannya. Umumnya terkait dengan fungsi-fungsi yang penting dari sebuah bisnis. Contoh core service adalah layanan email yang dimiliki sebuah perusahaan untuk berkomunikasi dan sharing data.
- b. *Enabling services*, yaitu layanan TI yang dibutuhkan agar *Core Services* dapat disediakan. Konsep enabling services sama dengan *supporting service*. Kadang kala layanan ini dianggap tidak ada atau tidak nampak bagi pelanggan. Namun tanpa adanya *enabling services*, *Core services* tidak mungkin dapat disediakan bagi pelanggan. Contohnya adalah layanan jaringan internet, tanpa adanya jaringan internet layanan email (*core services*) tidak akan dapat digunakan.
- c. *Enhancing services*, yaitu layanan yang memberikan nilai tambah bagi *core services*. *Enhancing services* tidak menentukan berhasil atau suksesnya *core services* namun memberikan daya tarik atau tambahan bagi pelanggan untuk menggunakan layanan. Contohnya adalah aplikasi *smartphone* untuk mengakses email atau aplikasi yang mensinkronisasikan email dari laptop ke *smartphone* dan sebaliknya.

### 2.2.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan dasar bagi pemasaran layanan, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu aksi dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa [18]. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expected service* dan *perceive service* [19] apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceive service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

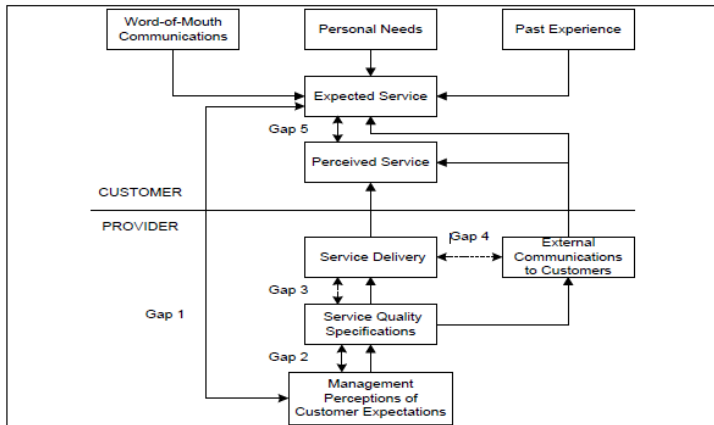
Dengan demikian baik buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Terdapat tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam kualitas layanan, yaitu sebagai berikut [19]:

1. Kualitas layanan sulit dievaluasi oleh pelanggan daripada kualitas sebuah barang.
2. Persepsi kualitas layanan dihasilkan dari perbandingan antara kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan secara nyata.
3. Evaluasi kualitas tidak semata-mata diperoleh dari hasil akhir dari sebuah layanan, tapi juga mengikutsertakan evaluasi dari proses layanan tersebut.

Sedangkan Gronroos [20] berpendapat bahwa kualitas total suatu layanan terdiri atas tiga komponen utama, yaitu :

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas keluaran layanan yang diterima pelanggan.
2. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu layanan.
3. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

### 2.2.3 Model Kesenjangan



Gambar 2. 1 Model Kesenjangan (sumber: Parasuraman et.al)

Dalam model kesenjangan, terdapat lima *gap*, yaitu:

1. *Gap 1*, yaitu kesenjangan yang terjadi antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen. Kesenjangan ini dapat terjadi apabila pihak manajemen atau penyedia layanan tidak mengetahui secara pasti apa yang pelanggan inginkan dan butuhkan. Pada kesenjangan ini menunjukkan adanya perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen dengan harapan pengguna layanan.
2. *Gap 2*, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen dan standart kualitas layanan. Kesenjangan ini dapat terjadi apabila manajemen atau penyedia layanan mengetahui keinginan pelanggan tetapi manajemen tidak memiliki dan tidak menetapkan standart kinerja untuk memberikan layanan kepada pelanggan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.
3. *Gap 3*, yaitu kesenjangan yang terjadi antara standart kualitas layanan dan penyampaian layanan. Kesenjangan ini dapat terjadi apabila ada perbedaan antara standar kualitas layanan dengan penyampaian layanan yang telah diberikan. Kesenjangan ini adalah salah satu bukti bahwa

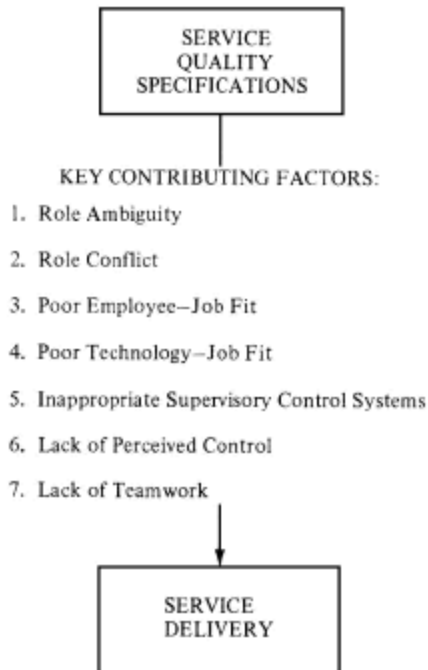
ketidaksesuaian kinerja penyampaian layanan dengan standart yang telah di tetapkan.

4. *Gap 4*, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini dapat terjadi jika ada ketidaksesuaian antara pelayanan yang dijanjikan melalui media komunikasi dengan pelayanan yang disampaikan.
5. *Gap 5*, yaitu kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan. Kesenjangan ini dapat terjadi ketika pelanggan terlebih dahulu telah memiliki persepsi terhadap suatu layanan. Jika antara persepsi dan harapan pelanggan sama dengan kualitas layanan maka penyedia layanan akan mendapatkan nilai positif. Dan jika sebaliknya maka akan menimbulkan nilai negatif.

Dalam penelitian tugas akhir ini, model kesenjangan yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara standart kualitas layanan dan layanan yang diberikan adalah *Gap 3*. Sedangkan untuk mengetahui kesenjangan persepsi pelanggan dan harapan pelanggan digunakan *Gap 5*.



### 2.2.4.1. Gap 3 (Model kesenjangan spesifikasi layanan dan layanan yang diberikan)



*Gambar 2. 2 Penyebab utama terjadinya Kesenjangan Model 3*

*Gap 3* adalah model kesenjangan yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara spesifikasi layanan dan layanan yang diberikan. Setiap perusahaan memiliki standart untuk pelayanan [12]. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi standar pelayanan dan juga pelayanan yang diberikan sebenarnya [12]. Penelitian Parasuraman yang panjang memfokuskan kepada sisi penyedia model kesenjangan dan menunjukan bahwa tujuh faktor konseptual utama berkontribusi terhadap *Gap 3*, kesenjangan kinerja pelayanan. Faktor-faktor ini adalah:

Tabel 2.3 Daftar Faktor didalam GAP 3

Faktor	Penjelasan	Penyelesaian Masalah	Penjelasan
<i>1.Role ambiguity</i>	Sejauh mana karyawan tidak yakin tentang apa yang manager atau supervisor mereka harapkan dari mereka dan bagaimana cara untuk memuaskan harapan mereka.	<i>Providing role clarity</i>	Pihak manajemen dapat memberikan kejelasan peran kepada pegawai dengan cara : komunikasi, umpan balik, kepercayaan diri dan kompetensi. Karyawan memerlukan informasi akurat tentang perena mereka di dalam organisasi. Mereka membutuhkan komunikasi yang sering dari supervisor dan manager tentang apa yang pihak organisasi harapkan dari mereka. Karyawan juga perlu

Faktor	Penjelasan	Penyelesaian Masalah	Penjelasan
			mengetahui tujuan, strategi dan filosofi organisasi dan departemen mereka. Mereka membutuhkan informasi terkini dan lengkap tentang produk atau jasa tentang yang organisasi miliki. Karyawan juga perlu tahu siapa pelanggan dari organisasi mereka, siapa mereka dan apa yang pelanggan harapkan.
2. <i>Role conflict</i>	Sejauh mana karyawan merasa bahwa	<i>Eliminating role conflict</i>	Konflik peran dapat berimbas kepada absensi dan omset. Konflik peran dapat diminimalisir dengan

Faktor	Penjelasan	Penyelesaian Masalah	Penjelasan
	mereka tidak dapat memenuhi semua permintaan individu (pelanggan internal dan eksternal) yang harus mereka layani.		memperkuat perubahan dengan sistem sumber manusia lainnya.
<i>3.Poor employee job fit</i>	Keselaras an antara kemampua n karyawan dan pekerjaann ya	<i>Improving employee technology job fit</i>	Bersaing secara efektif untuk penyedia layanan membuatnya lebih mudah. Layanan yang sukses untuk perusahaan
<i>4.Poor technology fit</i>	Kesesuaian alat dan teknologi		bergantung pada pilihan karyawan, dan teknologi yang

Faktor	Penjelasan	Penyelesaian Masalah	Penjelasan
	yang digunakan karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka.		cocok antara karyawan dengan pekerjaannya.
<i>5 Inappropriate supervisory control systems leading</i>	Kesesuaian evaluasi dan sistem penghargaan di dalam perusahaan	<i>Measuring and rewarding service performance</i>	Situasi dimana layanan disediakan penting untuk kepuasan pelanggan. Dan kinerja juga adalah hal yang penting yang dipantau melalui apa yang disebut sistem kontrol perilaku.

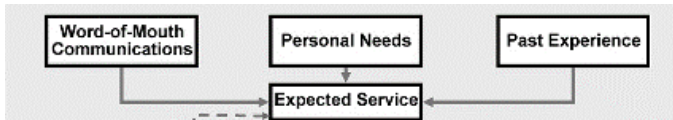
Faktor	Penjelasan	Penyelesaian Masalah	Penjelasan
<i>6.Lack of perceived control</i>	Merupakan kondisi sampai sejauh mana karyawan bertindak secara fleksibel, terlepas dari role (jabatan atau fungsi) yang dia ampu ketika menghadap i permasalahan	<i>Empowering service employees</i>	Lebih memberdayakan karyawan untuk memuaskan pelanggan membantu karyawan berkembang didalam organisasi dan pekerjaan.

Faktor	Penjelasan	Penyelesaian Masalah	Penjelasan
<i>7. Lack of teamwork</i>	Sejauh mana karyawan dan manajer bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.	<i>Building teamwork</i>	Di dalam organisasi pasti terdapat kerjasama antar tim. Karyawan dapat mencapai tujuan mereka dengan cara kerjasama antar team. Kerjasama adalah bagian utama dari pelayanan yang berkualitas.

Data yang digunakan dalam pengumpulan data Gap 3 adalah data hasil penyebaran kuisioner penyampaian jasa. Dari hasil dari kuisioner Gap 3 yang diberikan kepada DPTSI, akan didapatkan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas penyedia layanan.

#### 2.2.4.2. Gap 5 (model kesenjangan persepsi pelanggan dan harapan pelanggan)

Gap 5 adalah model kesenjangan yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan. Pada gap 5 ini merupakan pembahasan antara perbedaan pelayanan yang diharapkan dan dirasakan dari sudut pandang pelanggan. Ekspektasi pelanggan dapat dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu : komunikasi, kebutuhan pribadi, dan pengalaman sebelumnya.



Gambar 2. 3 faktor yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan

Penilaian kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pada pelanggan dari kuisioner yang diberikan. Skor *service quality* setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut [21]:

$$\text{Skor servqual} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor ekspektasi}$$

#### 2.2.4.3. Hubungan antara Gap 3 dan Gap 5

Pada Gap 3 yaitu pada sisi penyedia layanan, kesenjangan terjadi karena beberapa kendala seperti : karyawan yang memenuhi syarat hanya sedikit, sistem internal tidak memadai, kecukupan kapasitas karyawan untuk melayani customer dan sebagainya. Agar lebih efektif, kinerja tidak hanya tercermin dari harapan pelanggan saja, tetapi harus didukung oleh sumber daya yang memadai dan tepat yaitu orang didalamnya, sistem dan teknologi.

Ketika tingkat kinerja gagal untuk menyampaikan target standart yang diharapkan (gap 3) dari apa yang diharapkan pelanggan (gap 5). Hubungan antara gap 3 dan gap 5 langsung terlihat, jika gap 3 semakin sempit dan mencapai standar. Maka secara langsung kesenjangan pada gap 5 akan sempit pula. Karena kinerja yang bagus pada organisasi yang akan terlihat pada gap 3 akan secara langsung mempengaruhi cara penyampaian layanan dan berimbas kepada persepsi pengguna tentang layanan tersebut.

#### 2.2.4. Service Portofolio Management

Service portofolio adalah daftar layanan TI yang disediakan oleh penyedia layanan dalam jangka panjang (saat ini, masa lalu atau sudah selesai, kemungkinan ditiadakan di masa depan)



termasuk di dalamnya informasi terkait komitmen atau kontrak layanan-layanan saat ini dan mendatang, status layanan, layanan pihak ketiga, dan perubahan-perubahan layanan yang diinisiasi tahapan *Continual Service Improvement*.

Sedangkan pada proses *service portofolio management* adalah proses menentukan layanan-layanan TI apa saja yang akan disediakan penyedia layanan berdasarkan pertimbangan investasi TI (luaran proses *Financial Management*) dan menjawab kebutuhan tujuan bisnis organisasi (luaran proses *Strategy Management for IT Services*)

Dengan menggunakan proses *Service Strategy* yang ada pada ITIL, DPTSI ITS dapat mengorganisasi layanan manakah yang harus tetap ada, layanan mana yang harus di kembangkan dan layanan mana yang hilangkan.

### 2.2.5. SERVQUAL

SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) adalah salah satu model kualitas jasa yang paling populer dan banyak digunakan acuan dalam riset. SERVQUAL sendiri dikembangkan oleh Parasauraman, et.al. Model kualitas jasa servqual ini melakukan penelitian berdasarkan customer preceived quality. Metode SERVQUAL mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang pelanggan terima [18].

Kualitas layanan atau *service quality* merupakan elemen yang kritis dari presepsi pelanggan untuk produk jasa yang diterimanya. Pada jasa suatu produk yang murni memberikan jasa, *service quality* akan menjadi sangat dominan dalam penilaian pelanggan [22].

Untuk mencapai dan menghasilkan suatu kualitas jasa yang baik, perusahaan atau organisasi harus mengerti cara untuk mengimplementasikan dimensi-dimensi kualitas dengan tepat,

karena para pelanggan dalam menilai kualitas suatu jasa perusahaan akan menggunakan persepsinya dengan cara melihat dan merasakan dimensi dari kualitas jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan atau organisasi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Valerie Seithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry pada tahun 1985, mereka melakukan *Focus Group Discussion and Interviews* yang dilakukan dengan beberapa sektor pelayanan, dari hasil tersebut munculan 10 kategori utama yang diberi label “*service quality determinants*” [23] yang akan dijelaskan dibawah. Pada penelitian tahun 1985 Valerie Seithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry menjelaskan bahwa sepuluh faktor tersebut belum tentu tidak *overlap*.

1. *Reliability* meliputi konsistensi kinerja dan keandalan, artinya organisasi menunjukkan pelayanan dengan segera. Dan juga organisasi menghormati janjinya, meliputi :
  - a. Ketepatan tagihan;
  - b. Penyimpanan dokumen secara benar;
  - c. Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan.
2. *Responsiveness* adalah keinginan atau kesiapan pekerja untuk menyediakan layanan. Dan melibatkan ketepatan waktu dalam pelayanan:
  - a. Kesegeraan pengiriman slip transaksi;
  - b. Merespon pelanggan secara cepat;
  - c. Memberikan pelayanan yang cepat (contoh: membuat perjanjian dengan cepat)
3. *Competence* menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan. Meliputi:
  - a. Pengetahuan dan keahlian dalam mengontak personil;
  - b. Pengetahuan dan keahlian dalam operasional pendukung personil;
  - c. Kemampuan dalam meriset organisasi.
4. *Access* adalah kemudahan dalam keterjangkauan dan di hubungi, yang berarti :

- a. Pelayanan mudah diakses melewati telepon (jalur telepon tidak sibuk dan tidak memuat anda menunggu);
  - b. Waktu tunggu didalam layanan tidak lama;
  - c. Memiliki jam operasi yang nyaman;
  - d. Kenyamanan lokasi dari fasilitas pelayanan.
5. *Courtesy* meliputi keramahan, hormat, tenggang rasa dan kesopanan dari kontak personil (termasuk resepsionis, operator telepon, dll) ini meliputi:
  - a. Memperhatikan barang pelanggan;
  - b. Penampilan kontak personil yang bersih dan rapi.
6. *Communication* yang berarti memastikan bahwa pelanggan menerima pelayanan dengan bahasa yang mereka mengerti. Ini dapat berarti penyedia layanan harus menyesuaikan bahasa dengan bahasa yang digunakan oleh pelanggan. Ini meliputi:
  - a. Menjelaskan tentang pelayanan itu sendiri;
  - b. Menjelaskan berapa biaya yang dikeluarkan untuk layanan tersebut;
  - c. Menjelaskan bagaimana pelayanan dapat ditukarkan;
  - d. Meyakinkan pelanggan jika terjadi masalah akan dapat ditangani.
7. *Credibility* meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran. Dan menganggap bahwa pelanggan atau pengguna layanan adalah segalanya dan harus dilayani dengan hati. Meliputi:
  - a. Nama organisasi atau perusahaan;
  - b. Reputasi dari organisasi atau perusahaan;
  - c. Karakteristik dari kontak personil;
8. *Security* adalah kebebasan dari bahaya, risiko atau keraguan, ini meliputi:
  - a. Keamanan fisik;
  - b. Keamanan finansial;
  - c. Kerahasiaan.
9. *Understanding* melakukan berbagai usaha untuk memahami kebutuhan dari pelanggan. Ini meliputi:

- a. Pembelajaran untuk memahami kebutuhan spesifik dari pelanggan;
  - b. Menyediakan perhatian pribadi;
  - c. Mengenali pelanggan regular.
10. *Tangibels* meliputi tampilan fisik dari pelayanan:
- a. Fasilitas fisik;
  - b. Penampilan dari pekerja;
  - c. Alat atau perlengkapan yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan;
  - d. Perwakilan fisik dari layanan.

Namun pada tahun 1990 Valerie Seithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry, melanjutkan penelitiannya, dan mereka memeriksa juga meneliti dari sepuluh kunci utama dan membentuk dua dimensi baru, dan tujuh dari dimensi yang sebelumnya masuk kedalam dimensi baru ini [12]. Yang akan di jelaskan pada gambar dibawah.

SERVQUAL Dimensions

Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tangibles					
Reliability					
Responsiveness					
Competence					
Courtesy					
Credibility					
Security					
Access					
Communication					
Understanding the Customer					

Gambar 2. 4 Persamaan dari lima dimensi SERVQUAL dan Original 10 dimensi evaluasi service quality

Menurut Valerie Seithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry, terdapat lima dimensi utama dalam kualitas layanan, yaitu :

1. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat. Keandalan dapat diartikan juga dengan berhasil memberikan janji-janjinya, ketersediaan jasa, penyelesaian masalah dan harga,
  2. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pada dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan penyedia layanan sewaktu berurusan dengan adanya permintaan, pertanyaan dan keluhan dari pelanggan
  3. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dari penyedia layanan untuk membuat pengguna layanan merasa yakin dan percaya. Dimensi ini sangat penting untuk penyedia layanan karena perusahaan atau organisasi perlu untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan untuk menimbulkan rasa aman dan terjamin
  4. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan. Dimensi empati ini menunjukkan kepada pengguna layanan bahwa pengguna adalah spesial, dan kebutuhan mereka dapat dilayani dan dipahami.
  5. *Tangible* (berwujud) yaitu berupa penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, pegawai dsb. Dimensi ini menekankan kepada wujud secara fisik yang dapat pengguna layanan lihat. Ini penting agar dapat memberikan *impression* yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- Menurut model kesenjangan layanan, kualitas layanan merupakan fungsi dari persepsi dan harapan dan dapat dimodelkan [23].

Kelima dimensi ini berdasar yang berasal dari analisis penilaian pelanggan dari seratus wawancara di beberapa sektor pelayanan. Mereka menilai dengan skala likert 1 (sangat tidak

penting) hingga 10(sangat amat penting), dan menemukan kelima dimensi diatas adalah dimensi yang utama dan kritis. [11].

## **2.2.6. DPTSI (Departemen Pengembangan Teknologi Sistem Informasi) ITS**

DPTSI ITS adalah salah satu badan di ITS yang menangani urusan teknologi dan sistem informasi yang sebelumnya bernama Badan Teknologi Sistem informasi. [24]. Sesuai dengan OTK ITS periode implementasi OTK transisi sesuai dengan SK Rektor No. 03 tahun 2012, Badan Teknologi Sistem Informasi dibentuk untuk mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan serta mengembangkan teknologi dan sistem informasi secara terpadu sesuai peraturan perundang-undangan. BTSI meleburkan fungsi unit sebelumnya yaitu UPT Pusat Komputer dan fungsi Sistem Informasi di Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi (BAPSI), ditambah fungsi-fungsi baru yang terkoordinasi di Pusat-Pusat [24].

Lingkup kerja BTSI sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dalam OTK 2012 tersebut, meliputi kegiatan:

- a. Menyusun dan melaksanakan Rencana Induk Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi;
- b. Menyediakan dan mengelola infrastruktur;
- c. Menyediakan dan mengelola situs dan portal ITS yang berkualitas;
- d. Menyediakan dan mengelola aplikasi sistem informasi berbasis web untuk mengoptimalkan pelayanan;
- e. Menjamin keamanan sistem informasi;
- f. Mendukung peningkatan kemampuan dan kompetensi tenaga kependidikan di bidang teknologi dan sistem informasi;
- g. Menyediakan jasa di bidang teknologi dan sistem informasi dengan berbagai pihak;
- h. Menetapkan standar teknologi dan sistem informasi yang dibutuhkan;
- i. Menyediakan layanan komunikasi suara dan video berbasis teknologi dan sistem informasi;

- j. Menyediakan dan mengelola knowledge management system;
- k. Mengelola database ITS;
- l. Mengelola ICT Center, E-learning dan pembelajaran jarak jauh;
- m. Mengembangkan standar data dan informasi;
- n. Menyediakan dan mengelola paket program lisensi tunggal;
- o. Melakukan audit sistem informasi;
- p. Mengkoordinasikan jaringan kerjasama antar institusi berbasis teknologi dan sistem informasi

Dalam implementasi kegiatan BTSI tersebut dikoordinasikan oleh tiga pusat, yaitu [24]:

- a. Pusat Pengelolaan Layanan TSI.
- b. Pusat Pengembangan Sistem Informasi
- c. Pusat Data dan Pelaporan.

Masing - masing pusat dipimpin oleh kepala pusat dan didukung oleh beberapa staf LPTSI ITS. Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan akan teknologi informasi, LPTSI ITS akan senantiasa melakukan inovasi dibidang teknologi informasi. UPT Pusat Komputer dibentuk tahun 1982 dilengkapi dengan Honeywell Bull Mini 6 System yang merupakan salah satu sistem komputer yang cukup baik. Pada periode tersebut mulai berkembang generasi PC yang pertama yang membuat Puskom pada akhirnya mentransformasi teknologi computer mini ke teknologi PC pada tahun 1988. Pada awal tahun 1982an UPT Pusat Komputer banyak mendukung staf peneliti ITS dalam melakukan penelitian yang membutuhkan computer untuk melakukan baik data processing maupun menyelesaikan persamaan matematik. Mulai tahun 1992 UPT Puskom dipercaya untuk melakukan pemrosesan data test untuk masuk perguruan tinggi negeri di wilayah Indonesia Timur dan pengalaman dalam pemrosesan data tersebut dikembangkan untuk juga kerjasama dengan Pemkot/Pemkab di Jawa Timur dalam memproses data untuk test Pegawai Negeri. Semua ini bisa terlaksana dengan baik

dengan akurasi yang sangat tinggi (*zero error*) dan dengan keamanan yang sangat ketat (100% *security*).

Sejak tahun 1999 UPT Pusat Komputer dimandatkan untuk mengelola ITS-net yaitu jaringan baik intranet maupun internet untuk ITS secara keseluruhan. Dengan adanya tugas tersebut maka semua data dan informasi di ITS bisa di hubungan secara menyeluruh. Pada statuts yang baru 2003 UPT Pusat Komputer berfungsi sebagai unit pelaksana teknis di bidang pengelolaan data yang berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Rektor dan sehari-hari pembinaannya dilakukan oleh Pembantu Rektor I, dengan tugas mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menyimpan data dan informasi serta memberikan layanan untuk program-program pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut UPT Pusat Komputer mempunyai fungsi [24]:

- a. Mengumpulkan dan mengolah data dan informasi
- b. Menyajikan dan menyimpan data dan informasi
- c. Melakukan ur usan tata usaha Pusat Komputer

Dengan terbitnya SK Rektornomor 2769.1/K03/OT/2006 tanggal 8 Juni 2006 merubah nama UPT Pusat Komputer (PUSKOM) menjadi ITS-ICT Services (*ITS-Information and Communication Technology Services*) Permendikbud No.49 tahun 2011 tentang Statuta ITS dan Peraturan Rektor ITS No.03 tahun 2012 tentang OTK ITS, merubah nama ITS-ICT Services dan sekaligus menggabungkan bagian Sistem Informasi dari BAPSI, menjadi Badan Teknologi dan Sistem informasi yang mempunyai fungsi mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan serta mengembangkan teknologi dan sistem informasi secara terpadu sesuai peraturan perundang-undangan.





*Gambar 2. 5 struktur organisasi DPTSI*

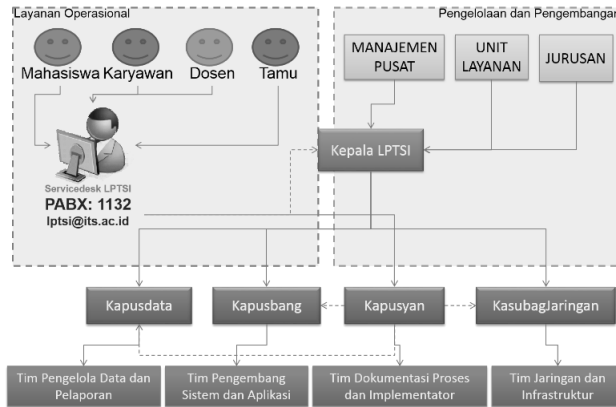
Sesuai dengan perubahan OTK ITS melalui Permendikbud No. 86 tahun 2013, Lembaga Pengembangan Teknologi Sistem Informasi dibentuk untuk melaksanakan, mengkoordinasikan, memonitor, dan mengevaluasi kegiatan penelitian dan pengembangan teknologi dan sistem informasi. Sehingga lingkup kerja LPTSI, meliputi tugas pokok yang dikelola di masing-masing pusat. Ada tiga pusat yang mendukung kegiatan LPTSI, yaitu [24]:

- a. Pusat Pengelolaan Layanan TSI.
- b. Pusat Pengembangan Sistem Informasi
- c. Pusat Infrastruktur dan Keamanan Informasi.

#### Service desk DPTSI

DPTSI memiliki divisi pengelolaan dan pelayanan TIK. Divisi ini memiliki tugas untuk menyediakan layanan TI kepada pengguna. Divisi ini memiliki suatu unit fungsional *service desk* yang menangani keluhan terhadap layanan TI yang dialami pengguna. *Service desk* LPTSI melayani beragam keluhan pengguna yang terjadi di lingkungan ITS. Permasalahan layanan TI yang ditangani oleh service desk berhubungan dengan insiden layanan TI sesuai dengan proses-proses *service desk* [25].

### Alur Layanan LPTSI – Service Desk Flow



Gambar 2.1 Alur layanan Service desk LPTSI

Pada gambar 5 dapat adalah alur penanganan dari permasalahan layanan TI. Pengguna TI adalah kategori dari mahasiswa, karyawan, dosen dan tamu yang dapat melaporkan masalah layanan TI kepada service desk LPTSI ITS. LPTSI ITS menerima laporan permasalahan lalu akan mendistribusikannya ke setiap divisi yang sesuai untuk menyelesaikan permasalahan TI tersebut [26].

*Core service* atau gambaran layanan secara umum yang disediakan oleh *service desk* LPTSI terdiri dari:

- Layanan *e-mail*
- Layanan akses internet
- Layanan pengembangan template *website* unit.
- Layanan *software berlisensi*
- Layanan *domain* dan *hosting*
- Layanan *mirror* (boyoy.its.ac.id)
- Layanan pemutakhiran data dengan DIKTI
- Layanan SIM
- Layanan Pengembangan SIM

### **2.2.7. Root cause analysis**

*Root cause analysis* (RCA) merupakan pendekatan terstruktur untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh pada satu atau lebih dari kejadian yang telah terjadi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja [27]. RCA juga berfungsi dalam analisis perbaikan kinerja dan dapat mempermudah pelacakan terhadap faktor yang mempengaruhi kinerja. RCA adalah bagian dari pekerjaan seorang analis proses untuk mengidentifikasi dan mendokumentasikan isu-isu yang mengganggu proses. Analis biasanya mengumpulkan data dari beberapa sumber dan akan mewawancarai beberapa pemangku kepentingan, terutama orang yang berhadapan langsung dengan proses, dan juga manajer dari unit organisasi yang terlibat dalam proses. Masing-masing stakeholder memiliki pandangan yang berbeda pada proses dan secara alami akan memiliki kecenderungan untuk mengangkat isu-isu dari perspektif mereka sendiri. Misal manajer eksekutif biasanya akan melihat masalah dalam hal tujuan kinerja jika tidak terpenuhi atau dalam hal kendala peraturan [28].

#### **2.2.7.1. Cause Effect Diagram**

Diagram ini menggambarkan hubungan antara efek negatif dan penyebabnya. Dalam analisis proses, efek negatif biasanya adalah isu berulang ataupun hal yang tidak diinginkan dalam kinerja proses. Penyebab dapat dibagi menjadi kasual dan faktor kontribusi.

Pada diagram *Cause-effect*, faktor telah dibentuk menjadi sebuah grup yang berkategori, dan juga sub kategori. Kategori ini sangat berguna untuk memandu dan mencari penyebab. Contohnya adalah ketika mengatur sebuah sesi brainstorming untuk root cause analysis, caranya adalah dengan mendatangkan satu persatu peserta untuk menanyakan opini terhadap semua kemungkinan penyebab yang dapat terjadi. Penyebab pertama akan di tulis, lalu penyebab diidentifikasi dan diklasifikasi menurut kategori tertentu dan diskusi dengan cara yang lebih terstruktur.

Kategori yang ada dalam cause effect analysis disebut dengan 6M's yaitu:

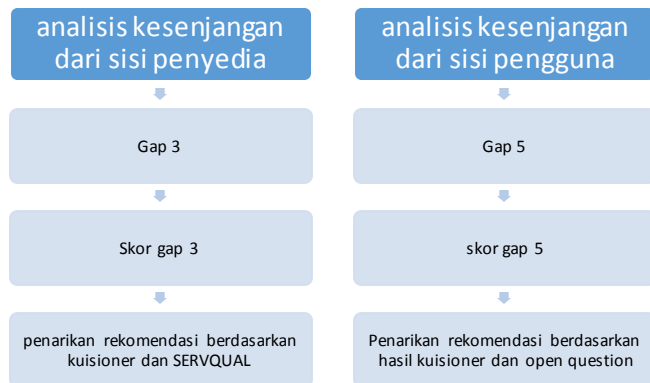
- Machine (technology)
- Method (process)
- Material
- Man
- Measurement
- Millieu

## BAB III METODOLOGI

Bab ini akan menjelaskan mengenai alur atau tahapan metode penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam pengerjaan penelitian tugas akhir ini. Metode penelitian juga digunakan sebagai pedoman dalam pengerjaan tugas akhir agar mempunyai arah dan terstruktur. Berikut tahapan dari pengerjaan tugas akhir :

### 3.1. Logika Pengerjaan

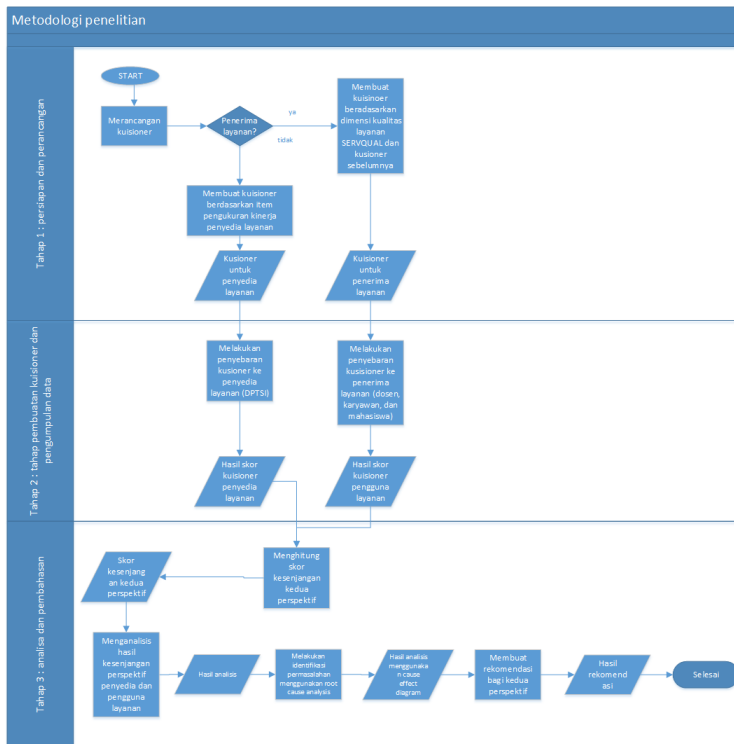
Dalam logika pengerjaan ini menjelaskan tentang rancangan terstruktur mengenai alur pengerjaan tugas akhir dengan tujuan dapat mengarahkan penulis dalam pengerjaan penelitian tugas akhir. Logika pengerjaan dari penelitian tugas akhir ini dapat dilihat pada gambar 3



*Gambar 3.1 Logika Pengerjaan Tugas Akhir*

### 3.2 Metode Pengerjaan

Metode pengerjaan tugas akhir dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini:



Gambar 3.2 Diagram alir metode pengerjaan tugas akhir

Berikut penjelasan setiap gambaran langkah-langkah yang digunakan:

### 3.2.2 Merancang Kuisiener

Pada tahapan pengerjaan ini, langkah pertama yang dilakukan adalah merancang kuisiener lalu melakukan rancangan untuk dua kuisiener untuk masing-masing GAP yang ada. Pada proses ini, jika responden adalah pengguna layanan, maka akan diberikan kuisiener GAP 5(perspektif pengguna layanan), sedangkan jika responden bukan pengguna layanan maka akan diberikan kuisiener GAP 3 (perspektif penyedia layanan)

### 3.2.3 Membuat kuisioner berdasarkan dimensi kualitas layanan.

Pada tahapan ini kuesioner dibuat untuk perspekti pengguna layanan (GAP5) dan berkaitan dengan dimensi yang ada pada model SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kuisioner yang dibagikan dengan menggunakan skala likert yaitu dengan rentang skala 1-5.

#### Umum

*Tabel 3. 1 Pernyataan Umum untuk Pengguna Layanan*

Per-sepsi	Kode indikator	Dimensi	Kode item indikator	Item indikator	Sumber
Penerima Layanan	PL	Tangibles	TU1	DPTSI memiliki gedung yang memadai.	Kuesioner Tahunan DPTSI [29]
			TU2	Staf yang melayani anda di DPTSI berpenampilan menarik	Kuesioner Penelitian Kualitas Jasa/Pelayanan Di Pt. Bank Mandiri Di Area Kanwil I Medan P.Pinang Serta Loyalitas Pelanggan [30]
			TU3	Gedung DPTSI mudah dijangkau.	
Penerima Layanan	PL	Reliability	RU1	DPTSI adalah organisasi yang baik	Delivering Quality Services [11]

Persepsi	Kode indikator	Dimensi	Kode item indikator	Item indikator	Sumber
an (PL)				karena selalu berusaha untuk meniadakan kerusakan dalam setiap layanannya.	
			RU2	DPTSI bertindak sesuai dengan janji (visi dan misi)	
Penerima Layanan (PL)	PL	Responsiveness	ResU1	Karyawan di DPTSI memberikan layanan dengan cepat.	Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya [31]
			ResU2	Karyawan di DPTSI selalu memiliki keinginan untuk membantu anda	
			ResU3	Karyawan di DPTSI selalu menanggapi permintaan pelanggan.	
Penerima	PL	Assurance	AU1	Anda percaya	Delivering Quality



Per-sepsi	Kode indikator	Dimensi	Kode item indikator	Item indikator	Sumber
Layanan (PL)				dengan karyawan DPTSI	Services [11]
			AU2	Anda selalu merasa aman dalam menggunakan layanan DPTSI	Yosef Daryanto [32]
			AU3	Karyawan di DPTSI selalu berperilaku sopan dengan anda.	Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya [31]
			AU4	Karyawan DPTSI memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan anda	
Penerima layanan (PL)	PL	Emphaty	E1	Karyawan di DPTSI memberikan perhatian kepada pelanggan.	
			E2	DPTSI memiliki jam kerja yang cocok dengan	Yosef Daryanto [32]

Persepsi	Kode indikator	Dimensi	Kode item indikator	Item indikator	Sumber
				pelanggannya.	
			E3	DPTSI dapat mengambil kepercayaan anda.	

### Email

*Tabel 3.2 Pernyataan Layanan Email untuk Pengguna Layanan*

Kode indikator	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	Sumber
PL	Tangibles	Email	TE1	Tampilan email ITS mudah digunakan	Delivering Quality Services [11]
			TE2	Semua menu pada email ITS mudah ditemukan	Kuesioner tahunan DPTSI [29]
	Reliability		RE1	Kapasitas email ITS sesuai dengan kebutuhan Anda	Kuesioner tahunan DPTSI [29]
			RE2	Layanan Email ITS	Usulan Perbaikan

Kode indikator	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	Sumber
				dapat digunakan pada waktu yang dijanjikan (24 jam)	Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X* [33]
	Responsiveness		ResEl	Email ITS dapat dibuka kapan saja, dimana saja	An Analysis of Three SERVQUAL Variations in Measuring Information System Service Quality [34]

Kode indikator	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	Sumber
			ResE2	Email ITS memiliki menu bantuan	A Quality Measurement Framework for IT Services [35]
	Assurance		AE1	Adanya kepastian dalam mengirimkan email (saat mengirimkan email Anda yakin pasti sampai)	Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran
			AE2	Adanya kepastian dalam menerima (saat menerima email Anda yakin email akan masuk)	Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X* [33]
	Empathy		EE1	Anda dapat melakukan	Kuesioner tahunan

Kode indikator	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	Sumber
				n reset password email dengan mudah	DPTSI [29]
			EE2	Email ITS sesuai dengan kebutuhan Anda	Kuesioner tahunan DPTSI [29]

### Layanan akses internet

Tabel 3.3 Pernyataan Layanan Layanan Akses Internet untuk Pengguna Layanan

Kode indika- tor	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indika- tor	Item indikator	Sumber
PL	Tangibe ls	Layanan Akses Internet	TI1	Kecepatan akses internet sesuai dengan kebutuhan Anda	Deliveri ng Quality Services [11]
			TI2	Akses internet mudah ditemukan di kawasan ITS	Kuesion er tahunan DPTSI [29]
	Reliabili ty		RI1	<i>Bandwidth</i> sesuai dengan yang dijanjikan	
			RI2	<i>Bandwidth</i> internet	

Kode indikator	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	Sumber
				memenuhi kebutuhan perkuliahan	
	Responsiveness		ResI1	Akses internet kampus selalu tersedia 24 jam	
			ResI2	Terdapat informasi jika layanan internet akan non aktif	
	Assurance		AI1	Akses internet selalu ada di setiap ruang kelas jurusan	Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan
			AI2	Anda merasa aman dalam menggunakan akses internet	

Kode indika- tor	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indika- tor	Item indikator	Sumber
	Empath y				Metode Service Quality (Servqu al) Di PT.X* [33]
			EI1	Koneksi internet stabil	Kuesion er tahunan DPTSI [29]
			EI2	DPTSI dapat dihubungi jika terjadi <i>error</i> pada jaringan internet	Perceive d Service Quality and User Satisfact ion with the Informat ion Services Functio n* [36]

### Layanan software berlisensi

*Tabel 3.4 Pernyataan Layanan Software Berlisensi untuk Pengguna Layanan*

Kode indika- tor	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	Sumber
PL	Tangibles	Layanan Software Berlisensi	TSW1	Saya merasa mudah dalam mengunduh software berlisensi	Delivering Quality Services [11]
			TSW2	Tampilan website software berlisensi mudah digunakan	
	Reliability		RSW1	Benar terdapat link untuk mengunduh software berlisensi	Kuesioner tahunan DPTSI [29]
			RSW2	Bertindak sesuai dengan janji (gratis dan berlisensi)	A Quality Measurement Framework for IT Services [35]
	Responsiveness		ResSW1	Dapat dengan cepat mengunduh	Kuesioner tahunan DPTSI [29]



Kode indika- tor	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	Sumber	
				software berlisensi		
			ResSW2	Terdapat pihak yang menginformasikan segala hal terkait software berlisensi	A Quality Measurement Framework for IT Services [35]	
			ASW1	Software berlisensi dapat digunakan (tidak error)	An Analysis of Three SERVQUAL Variations in Measuring Information System Service Quality [34]	
	Assurance		ASW2	Anda merasa aman dalam mendownload software berlisensi(tidak mengandung virus)		
	Empathy		ESW1	Terdapat pihak yang dapat dihubungi jika terjadi error dalam pengunduhan	Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Informati	

Kode indikator	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	Sumber
			ESW2	Pihak DPTSI merespon jika terjadi error	on Services Function* [36]

### Layanan domain dan hosting

*Tabel 3.5 Pernyataan Layanan Domain dan Hosting untuk Pengguna Layanan*

Kode indikator	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	sumber
PL	Tangibles	Layanan domain dan hosting	TDH1	Kemudahan dalam penggunaan C-panel hosting	Delivering Quality Services [11]
			TDH2	Kemudahan dalam mengakses website hosting dan domain	A Quality Measurement Framework for IT Services [35]
	RDH1		Benar terdapat layanan domain dan hosting di ITS		
	Reliability		RDH2	Kapasitas atau paket layanan	Kuesioner tahunan DPTSI [29]

Kode indikator	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	sumber
				domain cukup digunakan untuk menunjang pekerjaan.	
	Responsiveness		ResD H1	Kemudahan dalam mendaftarkan domain	Kuesioner tahunan DPTSI [29]
			ResD H2	Kemudahan dalam mendaftarkan hosting	Kuesioner tahunan DPTSI [29]
	Assurance		ADH1	Ketersediaan server hosting dalam menunjang pekerjaan 7hari x 24 jam	Kuesioner tahunan DPTSI [29]
			ADH2	Keamanan dalam penggunaan website hosting	Kuesioner tahunan DPTSI [29]
	Empathy		EDH1	Terdapat layanan untuk menghubungi Staf DPTSI jika	Perceived Service Quality and User Satisfaction with the

Kode indikator	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	sumber
				terjadi error dalam pembuatan	Information Services Function* [36]
			EDH2	Pihak DPTSI merespon jika terjadi error	

### Layanan SIM Integra

*Tabel 3.6 Pernyataan Layanan SIM Integra untuk Pengguna Layanan*

Kode indikator	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	sumber
PL	Tangibles	Layanan SIM Integra	TSIM1	Tampilan website Integra mudah digunakan	Delivering Quality Services [11]
			TSIM2	Menu-menu yang terdapat pada SIM integra dapat berfungsi	Kuesioner tahunan DPTSI [29]
	Reliability		RSIM1	Anda percaya dengan keakuratan dan	Kuesioner tahunan DPTSI [29]

Kode indikator	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	sumber	
				kelengkapan data pada SIM Integra ITS		
			RSIM2	SIM integra merespon cepat ketika diakses	Kuesioner tahunan DPTSI [29]	
	Responsiveness		ResSIM1	SIM Integra selalu dapat diakses dimana saja, kapan saja	Kuesioner tahunan DPTSI [29]	
	Assurance		ReSIM2	Ketersediaan akses terhadap SIM Integra adalah 7 hari x 24 jam	Kuesioner tahunan DPTSI [29]	
			ASIM1	Website SIM Integra tidak mengandung bug	An Analysis of Three SERVQUAL Variations in Measuring Information System Service Quality [34]	

Kode indikator	Dimensi	Jenis layanan	Kode item indikator	Item indikator	sumber
			ASIM2	Anda merasa aman melakukan kegiatan pada SIM Integra	Kuesioner tahunan DPTSI [29]
	Empathy		ESIM1	Menu <i>forgot password</i> dapat berfungsi	Kuesioner tahunan DPTSI [29]
			ESIM2	Adanya petunjuk penggunaan manual	Kuesioner tahunan DPTSI [29]

### 3.2.4 Membuat kuisioner berdasarkan item pengukuran kinerja

Pada tahapan ini akan dilkauan pembuatan kuisioner untuk penyedia layanan (GAP3) dan berkaitan dengan Tujuh konsep factor: yaitu : *Role Ambiguity, Role Conflict, Poor employee job fit, poor technology fit, inapprropriate supervisory control systems leading, to an appropriate evaluation, lack of perceived control, lack of teamwork*. Kuisioner yang dibagikan dengan menggunakan skala likert yaitu dengan rentang skala 1-5.

Tabel 3. 7 Pernyataan untuk kinerja kualitas layanan Penyedia Layanan

Persepsi	Faktor Masalah	Kode item	Item indikator	Sumber
Penyedia Layanan (PYL)	Ketidak-jelasan peran karyawan	PYL-KPK-1	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat	Parasuraman et. Al (delivering

Persepsi	Faktor Masalah	Kode item	Item indikator	Sumber
			terkait instruksi kerja kepada stafnya	quality services)
		PYL-KPK-2	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait kebijakan perusahaan	
		PYL-KPK-3	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait prosedur penilaian kinerja saya	
		PYL-KPK-4	Saya mengerti tentang produk dan layanan yang dikelola DPTSI.	
		PYL-KPK-5	Saya mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya.	
		PYL-KPK-6	Saya dilatih untuk berinteraksi dengan pelanggan secara efektif.	

Persepsi	Faktor Masalah	Kode item	Item indikator	Sumber
		PYL-KPK-7	pihak Manajemen DPTSI mengkomunikasikan tujuan DPTSI	
		PYL-KPK-8	OPEN QUESTION Seberapa sering Manajemen DPTSI mengkomunikasikan tentang tujuan organisasi? (dalam setahun)	
Penyedia Layanan (PYL)	Konflik Peran	PYL-KP-1	Saya memahami ekspektasi atasan saya mengenai pekerjaan saya.	
		PYL-KP-2	Pelanggan dan Manajemen DPTSI memiliki ekspektasi dan harapan yang sama mengenai pekerjaan saya.	
		PYL-KP-3	Saya meminta bantuan staf lain dalam membantu pekerjaan saya	
		PYL-KP-4	Dalam hal apa biasanya anda	



Persepsi	Faktor Masalah	Kode item	Item indikator	Sumber
			membutuhkan bantuan?	
		PYL-KP-5	Volume pekerjaan saya melebihi waktu jam kerja saya.	
		PYL-KP-6	Tuntutan pekerjaan membuat saya kesulitan dalam melayani pelanggan.	
		PYL-KP-7	Saya mendapatkan banyak permintaan dari pelanggan di saat yang bersamaan.	
		PYL-KP-8	Saya menawarkan layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan (contoh: pelanggan mengadukan tentang tidak dapat mengakses wifi namun anda menganjurkan untuk memakai	

Persepsi	Faktor Masalah	Kode item	Item indikator	Sumber
			kabel LAN)	
		PYL-KP-9	Saya percaya bahwa saya dapat melakukan pekerjaan dengan baik.	
		PYL-KP-10	Saya menghabiskan waktu untuk menyelesaikan permasalahan diluar kewenangan saya	
Penyedia Layanan (PYL)	Kecocokan kemampuan karyawan dengan pekerjaannya	PYL-KKK-1	DPTSI merekrut staf yang memiliki kualifikasi sesuai dengan pekerjaanya	
		PYL-KKK-2	Perekrutan karyawan dikelola dengan baik oleh DPTSI	
Penyedia Layanan (PYL)	Kecocokan teknologi yang digunakan	PYL-KTD-1	Saya difasilitasi dengan perangkat yang sesuai dengan pekerjaan saya	
		PYL-KTD-2	Perangkat teknologi (komputer,	

Persepsi	Faktor Masalah	Kode item	Item indikator	Sumber
			netbook, laptop, dsb) yang diberikan DPTSI kepada saya pernah mengalami error	
		PYL-KTD-3	Perangkat apa yang kerap kali mengalami error?	
Penyedia Layanan (PYL)	Sistem kontrol pengawas an	PYL-SKP-1	Penilaian kinerja mencakup seberapa baik interaksi saya dengan pelanggan	
		PYL-SKP-2	Saya mengetahui jika akan ada evaluasi mengenai interaksi saya dengan pelanggan.	
		PYL-SKP-3	DPTSI memberikan Penghargaan yang diberikan kepada staf yang baik dalam memberikan layanan terhadap pelanggan	
		PYL-SKP-4	Saya memiliki peluang lebih mendapatkan	

Persepsi	Faktor Masalah	Kode item	Item indikator	Sumber
			penghargaan jika memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.	
Penyedia Layanan (PYL)	Kontrol yang dirasakan	PYL-KYD-1	Saya diberikan kebebasan untuk membuat keputusan secara individu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.	
		PYL-KYD-2	Saya termotivasi untuk terus belajar cara-cara baru dalam melayani pelanggan	
		PYL-KYD-3	Saya perlu mendapatkan persetujuan dari pihak lain sebelum menyampaikan layanan kepada pelanggan	
Penyedia Layanan (PYL)	Kerjasama	PYL-K-1	Staf dan Manajemen DPTSI bekerjasama untuk melayani pelanggan	
		PYL-K-2	Saya turut membantu staf	

Persepsi	Faktor Masalah	Kode item	Item indikator	Sumber
			helpdesk dalam melayani pelanggan.	
		PYL-K-3	Saya memiliki komitmen dalam DPTSI	
		PYL-K-4	Layanan helpdesk bekerjasama lebih baik dengan saya dibandingkan staf lain	
		PYL-K-5	Seluruh karyawan termotivasi untuk bekerjasama dalam menyediakan layanan berkualitas kepada pelanggan.	

### 3.2.5 Melakukan penyebaran kuisioner ke penyedia layanan (DPTSI)

Pada tahapan pengerjaan ini, akan dilakukan pembagian kuisioner ke penyedia layanan yang berkaitan dengan GAP 3. Jumlah sample pada survey ini ditentukan berdasar dengan *sample* jenuh. *Sample* jenuh adalah teknik penentuan *sample* bila semua anggota populasi digunakan sebagai *sample* [37]. Hal ini digunakan apabila jumlah populasi relatif kecil. *Sample* jenuh juga disebut sebagai sensus karena semua anggota populasi dijadikan sebagai *sample*.

### 3.2.6 Melakukan penyebaran kuisisioner ke pengguna layanan

Pada tahapan ini, akan dilakukan pembagian kuisisioner ke pengguna layanan yang berkaitan dengan GAP 5. Jumlah sample pada survei ini ditentukan berdasarkan metode slovin, dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sample

e = kesalahan pengambilan yang ditetapkan (error)

#### *Membagi kuesioner kepada mahasiswa*

Pada pembagian ke pengguna layanan mahasiswa, ditentukan error yang dapat ditoleransi sebesar 5%. Dengan jumlah mahasiswa S1 Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (<https://data.its.ac.id/>) jumlah mahasiswa S1 ITS sebanyak 14.953 mahasiswa dengan penyebaran per fakultas sebagai berikut :

Tabel 3. 8 Jumlah Mahasiswa ITS (sumber: <http://data.its.ac.id>, 2015)

Fakultas	Jumlah mahasiswa
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA)	2293
Fakultas Teknik Industri (FTI)	5199
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan (FTSP)	3732

Fakultas	Jumlah mahasiswa
Fakultas Teknik Kelautan (FTK)	2096
Fakultas Teknologi Informasi (FTIf)	1633
Total Mahasiswa S1 ITS	14.953

Dengan begitu dapat dilakukan perhitungan jumlah responden yang harus didapat pada penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{14953}{1 + 14953 \times (5\%)^2} = 389,57 \text{ atau } 390 \text{ responden.}$$

Lalu dari 390 responden tersebut, didapatkan jumlah responden berdasarkan fakultasnya sebagai berikut :

1. FMIPA =  $\frac{2293}{14953} \times 390 = 60$  responden
2. FTI =  $\frac{5199}{14953} \times 390 = 135$  responden
3. FTSP =  $\frac{3732}{14953} \times 390 = 97$  responden
4. FTK =  $\frac{2096}{14953} \times 390 = 55$  responden
5. FTIf =  $\frac{1633}{14953} \times 390 = 43$  responden

Pada pembagian kuisioner kepada mahasiswa dilakukan secara online melalui fasilitas Google form.

*Membagikan kuesioner kepada dosen.*

Pada pembagian ke pengguna layanan dosen, ditentukan error yang dapat ditoleransi sebesar 5%. Dengan jumlah dosen Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (<https://data.its.ac.id/>) jumlah mahasiswa S1 ITS sebanyak

14.953 mahasiswa dengan penyebaran per fakultas sebagai berikut :

*Tabel 3. 9 Pembagian dosen per fakultas*

Fakultas	Jumlah dosen
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA)	229
Fakultas Teknik Industri (FTI)	336
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan (FTSP)	274
Fakultas Teknik Kelautan (FTK)	93
Fakultas Teknologi Informasi (FTIf)	84
Total Dosen ITS	986

Dengan begitu dapat dilakukan perhitungan jumlah responden yang harus didapat pada penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{986}{1 + 986 \times (5\%)^2} = 284 \text{ responden.}$$

Lalu dari 284 responden tersebut, didapatkan jumlah responden berdasarkan fakultasnya sebagai berikut :

1. FMIPA =  $\frac{229}{986} \times 284 = 66$  responden
2. FTI =  $\frac{336}{986} \times 284 = 97$  responden
3. FTSP =  $\frac{274}{986} \times 284 = 79$  responden



4. FTK  $= \frac{93}{986} \times 284 = 27$  responden
5. FTIF  $= \frac{84}{986} \times 284 = 25$  responden

Pada pembagian kuisioner kepada dosen dilakukan secara *offline* yang akan dilakukan penyebaran kuisioner secara langsung.

### 3.2.6. Menghitung skor kesenjangan kedua perspektif

Pada tahapan ini, data hasil kuisioner dimasukkan kedalam ms. Excel untuk diolah. Pada GAP 3 skor akan dicari nilai means hingga mengetahui apakah hasil skor menunjukkan bahwa kinerja organisasi buruk sedang atau baik. Penghitungan means dilakukan dengan menghitung rata-rata dari masing-masing pernyataan untuk keseluruhan jawaban masing-masing pernyataan. Berikut ini tabel range nilai skala likert dalam menentukan rentang mean:

*Tabel 3.10 interval skor Gap 3*

1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Cukup tidak setuju
4	Netral
5	Cukup setuju
6	Setuju
7	Sangat tidak setuju

Selanjutnya untuk dapat menarik rekomendasi, kesimpulan dan untuk menutup kesenjangan, dapat dilihat dari nilai per dimensi yang ada, lalu dibandingkan dengan *tools* penutupan kesenjangan yang ada pada buku *delivering quality services* [11].

Pada GAP 5 skor didapatkan dari hasil pengurangan skor persepsi dan skor ekspektasi pada kuisioner. Selanjutnya jika perhitungan skor semakin besar maka dapat disimpulkan bahwa kualitas dari layanan tersebut baik, sedangkan jika skor semakin kecil dapat disimpulkan kualitas dari layanan tersebut buruk. Pada suatu kasus didapati skor persepsi sama dengan skor

ekspektasi, jika itu terjadi berarti tidak ada kesenjangan pada layanan tersebut karena apa yang diharapkan pelanggan sama dengan apa yang didapatkan pelanggan.

Selanjutnya penarikan rekomendasi dapat diambil dari pemberian *open question* yang disediakan pada akhir kuisioner, sehingga dapat ditarik rekomendasi dari hasil harapan pengguna layanan tentang apa yang mereka inginkan dari layanan di sebuah organisasi.

### **3.2.7. Menganalisis hasil kesenjangan perspektif penyedia dan pengguna layanan**

Pada tahapan analisis ini, untuk GAP 3, semakin besar skor maka semakin baik kinerja dari DPTSI. Sedangkan untuk GAP 5 Selanjutnya jika perhitungan skor semakin besar maka dapat disimpulkan bahwa kualitas dari layanan tersebut baik, sedangkan jika skor semakin kecil dapat disimpulkan kualitas dari layanan tersebut buruk.

### **3.2.8. Mengidentifikasi permasalahan**

Pada tahapan permasalahan ini, dilakukan pengkategorian masalah berdasarkan kategori yang telah ada yaitu 6M (machine, method, material, man, measurement, milieu) setelah mencari permasalahan, lalu dilanjutkan dengan memberi open question pada setiap kuisioner, dapat diletakkan pada bagian bawah kuisioner atau pada setiap dimensi yang ada.

### **3.2.9. Membuat rekomendasi bagi kedua perspektif**

Tahap pembuatan rekomendasi dilakukan ketika tahap Input telah selesai dilakukan. Pada tahap ini, akan dilakukan pengelolaan terhadap aspek kebutuhan layanan dan juga score dari GAP 5. Aktivitas pada tahap ini diantaranya menyusun kuisioner, memproses hasil kuisioner dan menyusun rekomendasi untuk DPTSI.

Penarikan rekomendasi pada Gap 3 berasal dari kesimpulan dan untuk menutup kesenjangan, dapat dilihat dari nilai per dimensi yang ada, lalu dibandingkan dengan *tools* penutupan kesenjangan yang ada pada buku *delivering quality services* [11].

Penarikan akar permasalahan pada Gap 5 dapat diambil dari hasil close question yang telah dikurangi antara persepsi dan ekpektasi lalu di golongan dengan interval nilai sebagai berikut [38]

0,667 – 1,67	Cukup buruk
1,68 – 2,34	Buruk
2,35 – 3.02	Sangat buruk

Akar permasalahan juga diambil dari pemberian *open question* yang disediakan pada akhir kuisioner, sehingga dapat ditarik akar permasalahan yang nantinya akan dibuat rekomendasi.

### 3.3 Jadwal Penyusunan Tugas Akhir

Berikut jadwal penyusunan tugas akhir yang dibuat agar sesuai dengan timeline :

*Tabel 3.10 Jadwal Penyusunan Tugas Akhir*

[illegible]

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*

## BAB IV PERANCANGAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai perancangan penelitian tugas akhir. Perancangan ini diperlukan sebagai panduan dalam melakukan penelitian tugas akhir, yang dijelaskan sebagai berikut:

### 4.1. Perancangan studi kasus

#### 4.1.1. Tujuan Studi kasus

Esensi dari studi kasus adalah sebuah alat yang dapat membantu peneliti dalam mengambil keputusan [38]. Studi kasus digunakan karena penelitian ini membutuhkan fenomena yang nyata dan memberikan gambaran langsung mengenai kondisi yang terjadi pada fenomena tertentu. Dengan adanya studi kasus dalam penelitian dapat memberi kesempatan untuk melihat proses secara menyeluruh, mempelajari berbagai aspek, menguji hubungan satu sama lain dan menggunakan kapasitas peneliti untuk memahami. Yin [38] membedakan antara 3 tipe case study yaitu *exploratory*, *descriptive*, *explanatory* yang dapat dilihat pada tabel 13

*Tabel 4. 1 kategori studi kasus dalam Yin, case study research*

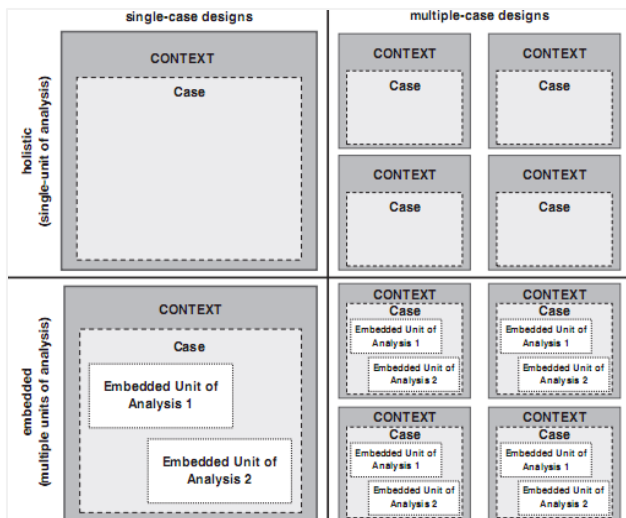
Exploratory	Descriptive	Explanatory
Melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap fenomena apapun dalam subjek penelitian yang mengarah pada tujuan peneliti.	Menggambarkan suatu fenomena yang berbentuk narasi, mendeskripsikan teori untuk mendukung suatu fenomena tertentu	Menjelaskan fenomena dalam data secara jelas dan mendalam.

Dalam tugas akhir ini digunakan case study kategori *Descriptive* yaitu menunjukan sebuah bentuk dari suatu

fenomena dalam bentuk tulisan atau narasi. Sebagaimana yang dijelaskan pada Bab 1 pendahuluan, tujuan tugas akhir ini adalah untuk mengidentifikasi layanan yang dikelola oleh DPTSI, mengetahui dan menganalisis kesenjangan nilai dari perspektif pengguna dan penerima, dan memberikan rekomendasi sesuai dengan hasil analisis kesenjangan yang membutuhkan studi kasus, untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi pengguna layanan DPTSI ITS.

#### 4.1.2. Unit of analysis

*Case* adalah topik yang menarik dari penelitian empiris, sedangkan unit analisis adalah sumber informasi aktual, dapat berbentuk individu, dokumen, dan artefak [38]. Setelah menentukan penelitian ini termasuk dalam kategori study case. Selanjutnya adalah membuat rancangan penelitian, pada penelitian terdapat dua tipe studi kasus yaitu *single-case design* dan *multiple-case design*. Sama dengan namanya, single-case design hanya menggunakan satu studi kasus untuk diuji, sedangkan pada multiple-case design digunakan lebih dari satu studi kasus.



Gambar 4. 1 Tipe Perancangan Studi Kasus

*Single case* dapat digunakan untuk menentukan apakah proposisi teori yang peneliti miliki adalah benar atau beberapa set alternatif adalah yang lebih relevan. Pada penelitian ini menggunakan *single cased* design dengan satu *unit of analysis* yang telah ditentukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah melakukan pengukuran kesenjangan dari dua perspektif. Analisis kesenjangan yang dilakukan difokuskan pada penyediaan layanan pada DPTSI ITS.

#### **4.1.3. Subjek dan objek penelitian**

Subjek penelitian yang dilaksanakan pada pelaksanaan penelitian tugas akhir ini merupakan pihak Staf DPTSI, mahasiswa, dan dosen ITS surabaya. Objek penelitian pada proses pelaksanaan penelitian tugas akhir ini yaitu proses penyampaian layanan oleh DPTSI. Subjek dan objek ditentukan untuk mengidentifikasi studi kasus penelitian. Penelitian akan dilakukan dengan luaran berupa rekomendasi bagi DPTSI.

#### **4.2. Perancangan pengumpulan data**

Menjelaskan perancangan pengumpulan data dengan cara survei, teknik survei yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner yang dirancang diadaptasi dari penelitian parasuraman et.al [19]. Kuesioner dirancang sesuai dengan perspektif penyedia dan pengguna layanan. Pada tiap kuesioner memiliki pernyataan yang berbeda sesuai dengan model kesenjangan parasuraman. Pada kuesioner Gap 3 akan diberikan pernyataan yang berasal dari 7 faktor yang mempengaruhi penyampaian layanan. Terdapat total 32 pernyataan, 3 pertanyaan dan juga bagian kritik dan saran. Kuesioner ini dibagi menjadi 3 bagian, identitas responden, kesenjangan pemberian layanan dan bagian kritik dan saran.

##### **4.2.1. Perancangan kuesioner**

Kuesioner dirancang berdasarkan adaptasi dari penelitian parasuraman et.al [19]. Dalam kuesioner ini memiliki dua jenis kuesioner yang ditujukan untuk pengguna layanan dan juga

penyedia layanan. Pada kuesioner penyedia layanan terdapat total 32 pernyataan dengan skala likert dan 3 pertanyaan terbuka. Pertanyaan terbuka pada kuesioner ditujukan untuk mengetahui seberapa sering DPTSI mengkomunikasikan tentang tujuan organisasi, kesulitan atau kendala apa yang biasanya terjadi, dan perangkat apa yang kerap kali *error*. Dalam kuesioner penyedia layanan terdapat beberapa bagian seperti:

IDENTITAS RESPONDEN		
Nama	:	_____
Email	:	_____
Jabatan	:	_____
Lama Menjabat :		<input type="checkbox"/> <1 Tahun <input type="checkbox"/> 3 - 5 Tahun <input type="checkbox"/> 1 - 3 Tahun <input type="checkbox"/> > 5 Tahun

*Gambar 4.2 bagian identitas responden pada kuesioner penyedia layanan*

Pada bagian identitas responden dibutuhkan data-data sebagai berikut:

1. Nama : digunakan untuk mengetahui apakah benar responden tersebut adalah staf DPTSI
2. Email : digunakan untuk bukti pendukung dalam mengecek kebenaran responden apakah benar staf DPTSI atau bukan.
3. Jabatan : digunakan untuk menunjang analisa bagian apa yang dikerjakan oleh responden.
4. Lama menjabat : digunakan untuk menunjang analisa bagian pernyataan kemampuan dan pengetahuan masing-masing staf DPTSI dari sisi berapa lama bekerja di bagian tersebut. Untuk kategori lama menjabat, peneliti membagi pilihan jawaban menjadi 4 jawaban, antara lain kurang dari 1 tahun, 1-3 tahun, 4-5 tahun, dan >5tahun.

Selanjutnya pada bagian kesenjangan pemberian layanan diberikan 32 pernyataan dan 3 pertanyaan yang wajib diisi seluruhnya, pernyataan ini dibuat berdasarkan pada 7 faktor yang mempengaruhi penyampaian layanan, yaitu : role ambiguity, role conflict, poor employee- job fit, poor



technology –job fit, inappropriate supervisory control systems, lack of perceived control, dan lack of teamwork. Berikut ini adalah tampilan kuesioner penyedia layanan bagian kesenjangan pemberian layanan :

No.	Pernyataan	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>Sangat tidak Setuju</span> <span style="text-align: center;"> </span> <span>sangat setuju</span> </div>						
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait instruksi kerja kepada stafnya							
2.	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait kebijakan perusahaan							
3.	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait prosedur penilaian kinerja saya							
4.	Saya mengerti tentang produk dan layanan yang dikelola DPTSI.							
5.	Saya mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya.							
6.	Saya dilatih untuk berinteraksi dengan pelanggan secara efektif.							
7.	Pihak Manajemen DPTSI mengkomunikasikan tujuan DPTSI							
Seberapa sering Manajemen DPTSI mengkomunikasikan tentang tujuan organisasi? (dalam setahun) <input type="checkbox"/> Tidak pernah <input type="checkbox"/> 1 kali <input type="checkbox"/> 2 kali <input type="checkbox"/> 3 kali <input type="checkbox"/> lebih dari 3x								
8.	Saya memahami ekspektasi atasan saya mengenai pekerjaan saya.							
9.	Pelanggan dan Manajemen DPTSI memiliki ekspektasi dan harapan yang sama mengenai pekerjaan saya.							
10.	Saya meminta bantuan staf lain dalam membantu pekerjaan saya							
Dalam hal apa biasanya anda membutuhkan bantuan? <input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Software <input type="checkbox"/> Jaringan <input type="checkbox"/> Lainnya .....								
11.	Volume pekerjaan saya melebihi waktu jam kerja saya.							
12.	Tuntutan pekerjaan membuat saya kesulitan dalam melayani pelanggan							

Gambar 4.3 Bagian kesenjangan pemberian layanan pada kuesioner penyedia layanan

Selanjutnya pada bagian ketiga kuesioner penyedia layanan adalah bagian kritik dan saran, bagian ini ditujukan agar staf DPTSI dapat menambahkan kritik dan sarannya mengenai penyampaian layanan DPTSI kepada penggunaanya maupun kritik dan saran kepada pihak manajemen DPTSI agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di DPTSI

KRITIK DAN SARAN
Silahkan menambahkan kritik dan saran terkait penyampaian layanan DPTSI pada baris yang tersedia agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan DPTSI.

*Gambar 4. 4 Bagian kritik dan saran pada kuesioner penyedia layanan*

Pada kuesioner Gap 5 akan diberikan pernyataan sesuai dari 5 dimensi service quality, terdapat total 71 pernyataan, 8 pertanyaan dan juga bagian kritik dan saran. Kuesioner pengguna layanan dibagi menjadi 4 bagian. Bagian pertama adalah identitas responden.

IDENTITAS RESPONDEN	
Email ITS	: _____
NRP *hanya untuk mahasiswa	: _____
Fakultas	: <input type="checkbox"/> FTI <input type="checkbox"/> FTIf <input type="checkbox"/> FTSP <input type="checkbox"/> FTK <input type="checkbox"/> FMIPA
Jurusan	: _____
Pekerjaan	: (Dosen ITS/Mahasiswa) *coret salah satu
Jenis kelamin	: <input type="checkbox"/> Pria <input type="checkbox"/> Wanita
Usia	: <input type="checkbox"/> 16-18 <input type="checkbox"/> 19-21 <input type="checkbox"/> 22-24 <input type="checkbox"/> 25-27 <input type="checkbox"/> >28

*Gambar 4.5 Bagian identitas responden pada kuesioner pengguna layanan*

Pada bagian identitas responden dibutuhkan data-data sebagai berikut:

1. Email ITS : digunakan untuk bukti bahwa responden adalah mahasiswa atau dosen its yang memiliki email dengan domain @its.ac.id
2. NRP : digunakan untuk bukti bahwa responedn adalah mahasiswa ITS yang memiliki NRP ITS, digunakan untuk mengetahui mahasiswa tersebut berasal dari fakultas, jurusan mana dan angkatan tahun berapa.
3. Fakultas : digunakan sebagai bukti pendukung bahwa mahasiswa/dosen tersebut berasal dari fakultas apa.
4. Jurusan : digunakan sebagai bukti pendukung bahwa mahasiswa/ dosen tersebut berasal dari jurusan apa.

5. Pekerjaan : digunakan untuk mengetahui responden adalah dosen atau mahasiswa
6. Jenis kelamin : digunakan untuk mengetahui persebaran responden untuk membangun demografi.
7. Usia : digunakan untuk mengetahui apakah mahasiswa tersebut sesuai dengan target responden serta membandingkan perilaku terhadap layanan TIK.

Bagian kedua adalah bagian A, pada bagian ini akan terdapat pernyataan tentang DPTSI secara umum, dan responden harus mengisinya sesuai dengan ekspektasi (yang diharapkan) dan persepsi (yang dirasa) oleh responden tersebut. Untuk penilaian, angka 1 menunjukkan anda sangat tidak setuju dengan pernyataan, dan semakin besar angka yang anda pilih maka semakin setuju anda dengan pernyataan tersebut.

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI (yang diharapkan)							PERSEPSI (yang diterima)						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	DPTSI memiliki gedung yang memadai.														
2	Staf yang melayani Anda di DPTSI berpenampilan menarik														

*Gambar 4. 6 Bagian A kuesioner pengguna layanan*

Bagian ketiga adalah bagian B, pada bagian ini akan terdapat pernyataan ekspektasi dan persepsi dari tiap layanan TIK yang ada pada DPTSI. Pernyataan tersebut dibuat sesuai dengan 5 dimensi kualitas layanan yaitu : tangibels, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Pada tiap akhir pernyataan terdapat bagian ekspektasi dan harapan dan diharapkan responden mengisinya.

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI (yang diharapkan)							PERSEPSI (yang diterima)						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10	Website email ITS sesuai dengan kebutuhan Anda														
11	Secara umum Anda puas menerima layanan email ITS														

Tuliskan ekspektasi/ harapan Anda akan layanan email ITS

---



---

*Gambar 4.7 Bagian B kuesioner pengguna layanan*

Bagian ke empat adalah C yang berisi tentang pertanyaan mengenai DPTSI secara umum dan juga bagian kritik dan juga saran agar mengetahui apa kritik dan juga saran yang dimiliki oleh responden.

### **BAGIAN C**

Bagian ini adalah pertanyaan mengenai DPTSI secara umum dan silahkan menambahkan kritik dan saran pada baris yang telah tersedia mengenai layanan TIK di ITS agar menjadi layanan yang berkualitas:

1. Apakah anda pernah mengakses website DPTSI/LPTSI?  
☐ Ya      ☐ Tidak
2. Bagaimana menurut anda tentang website DPTSI? (tampilan, informasi, dsb)  


---
3. Bagaimana anda biasanya mendapatkan informasi tentang layanan TIK di ITS?  


---
4. Menurut anda, media apa yang paling cocok bagi DPTSI untuk menginformasikan seputar layanan Inuzy?  
☐ Email      ☐ Facebook      ☐ Twitter  
☐ Line@      ☐ Website ITS      ☐ Lainnya \_\_\_\_\_

Urutkan berdasarkan kepentingannya, layanan TIK di ITS (angka 1 sangat penting, 5 tidak penting)

- ☐ Layanan Email
- ☐ Layanan akses Internet
- ☐ Layanan SIM Intergrasi
- ☐ Layanan Software Berlisensi
- ☐ Layanan Domain dan Hosting

Kritik dan saran:

---



---



---

Harapan akan layanan TIK di masa mendatang:

---



---



---

*Gambar 4.8 Bagian C kuesioner pengguna layanan*

#### **4.2.2. Penyebaran kuesioner**

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan dua cara, yaitu online dan offline untuk kuesioner mahasiswa/dosen dan offline untuk kuesioner staf DPTSI. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan bantuan Tim Peneliti yang berjumlah 4 orang mengingat jumlah data yang dibutuhkan tergolong banyak dan waktu yang sempit. Untuk kuesioner online, dilakukan pembuatan dengan fitur

yang ada di google yaitu google form dan dilakkan penyebaran di social media seperti facebook dan Line.

**KUISIONER KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI DAN PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN TIK DPTSI (DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI) ITS**

Penyedia Pelayanan Mahasiswa (Gur Dosen ITS), Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian "Persepsi Pengguna Terhadap Perilaku Pengguna Layanan Teknologi Informasi Ditinjau dari Persepsi Pengguna dan Persepsi" yang bekerjasama dengan DPTSI sebagai penyedia layanan TIK di ITS. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan nilai layanan TIK pada ITS. Dengan mengisi kuesioner ini, Anda berkontribusi dalam peningkatan pelayanan layanan TIK oleh DPTSI ITS yang berkualitas. Apabila Anda mengalami kesulitan dalam mengisi, hubungi:

Nama : Alvin Horvande Aditya  
 Nomor : 08211470303  
 Email : [alvinaditya@gmail.com](mailto:alvinaditya@gmail.com)

Hormat kami,  
 Tim Penelitian

*Required*

Email ITS

*Your answer*

NRP \*hanya untuk mahasiswa

*Your answer*

*Gambar 4.9 Tampilan Kuesioner Pengguna Layanan Online untuk Mahasiswa*

Dengan penyebaran kuesioner pengguna layanan untuk mahasiswa diharapkan data yang kembali adalah 195 untuk responden offline dan 195 untuk responden online.

Penyebaran Kuesioner pengguna layanan untuk dosen secara offline diharapkan data yang kembali adalah sejumlah data penuh yaitu 290 dosen. Sedangkan untuk staff DPTSI juga akan disebarkan secara offline dengan harapan kembali yaitu sesuai sampel jenuh 35 staff.

### **4.3. Perancangan pengelolaan data**

Data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner Gap 3 akan diolah dengan menggunakan tools excel dan menggunakan closing Gap menurut 7 Faktor yang mempengaruhi penyampaian layanan.

Sedangkan pada Gap 5 diolah menggunakan tools excel menggunakan rumus  $Q = \sum_{i=1}^k (P_{ij} - E_{ij})$ , dimana P adalah persepsi dan E adalah ekspektasi. Dengan pengolahan data hasil survei menggunakan rumus tersebut, akan didapatkan statistik

deskriptif responden dan skor gap pada setiap dimensi dan akan menunjukkan kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi layanan TIK DPTSI.

#### **4.4. Pendekatan analisis**

Dalam penelitian studi kasus, data digunakan untuk mencari hubungan antara objek dan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan. Untuk dapat menemukan hubungan dan jawaban dari pertanyaan penelitian, data yang sudah diolah akan dilakukan analisis. Analisis yang dilakukan adalah dengan melalui beberapa pendekatan:

1. Analisis dengan pendekatan metode servqual  
Dengan menggunakan SERVQUAL dapat diketahui skor kesenjangan yang mempengaruhi kualitas penyampaian layanan, dengan cara mengurangi antara persepsi dengan ekspektasi pengguna layanan.
2. Analisis dengan pendekatan analisis kesenjangan  
Dengan menggunakan analisis kesenjangan dapat diketahui kesenjangan yang terjadi di antara standart kualitas layanan dan penyampaian layanan (Gap 3) dan kesenjangan antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan (Gap 5).

#### **4.5. Perancangan penarikan akar permasalahan dan rekomendasi**

Perancangan rekomendasi untuk kesenjangan 3 yaitu kesenjangan antara *service standart* dan layanan yang diberikan yang dikirimkan dibuat pada akhir dari penelitian sesuai dengan penelitian parasuraman pada buku *delivering quality services*.

Pada kesenjangan 5 yaitu kesenjangan antara ekspektasi pengguna layanan dan persepsi pengguna layanan diambil dari Jawaban close question yang bernilai 1,2 dan 3 juga diambil dari open question yang ada pada kuesioner.

## **BAB V**

### **IMPLEMENTASI**

Bab ini menjelaskan hasil dari proses perancangan studi kasus yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner.

#### **5.1. Pengumpulan data**

Penyebaran kuesioner dilakukan secara offline untuk staf DPTSI untuk mengetahui skor GAP 3 dengan responden 35 staff, secara online dan offline untuk Mahasiswa pengguna layanan dengan 189 responden untuk penyebaran online (melalui URL <https://goo.gl/forms/aGPOe3UdqCx8lSwh1>) dan 227 responden untuk penyebaran offline. Untuk penyebaran kuesioner dosen dilakukan secara offline dengan total 100 responden. Dengan rincian sebagai berikut:

- Penyebaran kuesioner online mahasiswa pengguna layanan dimulai dari tanggal 14 Februari 2017 hingga 28 Februari 2017.
- Penyebaran kuesioner offline Mahasiswa pengguna layanan dimulai dari tanggal 17 Februari 2017 hingga 23 Februari 2017.
- Penyebaran kuesioner offline kepada Dosen pengguna layanan mulai dari tanggal 10 Maret 2017 hingga 31 Maret 2017.
- Penyebaran kuesioner offline kepada staff DPTSI mulai tanggal 17 Maret 2017 hingga 22 maret 2017.

##### **5.1.1. Penyebaran Kuesioner**

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara online dan offline seperti yang telah ditentukan yaitu untuk Mahasiswa Pengguna layanan penyebaran dilakukan secara Online dan Offline, untuk dosen pengguna layanan penyebaran kuesioner dilakukan secara Offline, dan Staf DPTSI penyebaran dilakukan secara offline. Dari target responden yang telah dibuat realisasi sebagai berikut:

Tabel 5. 1 Jumlah persebaran responden kuesioner

Jenis respond en	Fakulta s	Online	Offlin e	Respon rate	Keteranga n
Mahasis wa pengguna layanan	FMIPA	27	35	100%	-
	FTI	72	72	100%	-
	FTSP	50	46	95,8%	-
	FTK	34	31	100%	-
	FTIF	43	7	32,55%	-
Dosen Pengguna Layanan	FMIPA	-	13	19.70%	-
	FTI	-	38	40.20%	-
	FTSP	-	8	9%	-
	FTK	-	31	100%	-
	FTIF	-	10	40%	-
Staf DPTSI		-	24	68,5%	Target 35 responden namun dikurangi pihak managem ent yaitu direktur, KaSI dan Kasubdit

## 5.2. Pengujian Instrumen Penelitian

Dalam pengujian ini akan diambil 100 random sample dari hasil penyebaran kuesioner. Data yang diuji adalah ke validan data yang berfungsi untuk mengecek apakah alat ukur yang diukur ini telah akurat dan uji realibilitas yang berfungsi untuk mengecek apakah jawaban dari responden telah stabil.

### 5.2.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi item-item pertanyaan atau pernyataan yang



mengukur kontrak atau faktor penelitian dalam suatu kuesioner.

*Uji validitas Pengguna Layanan perspektif pengguna layanan*

*Tabel 5. 2 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Umum*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	ETU1	0.000	0.748
2	ETU2	0.000	0.727
3	ETU3	0.000	0.782
4	ERU1	0.000	0.771
5	ERU2	0.000	0.801
6	EresU1	0.000	0.766
7	EresU2	0.000	0.840
8	EresU3	0.000	0.848
9	EAU1	0.000	0.806
10	EAU2	0.000	0.847
11	EAU3	0.000	0.802
12	EAU4	0.000	0.900
13	EEU1	0.000	0.859
14	EEU2	0.000	0.808
15	EEU3	0.000	0.847
16	EUMUM1	0.000	0.823

Pada tabel diatas menunjukan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

*Tabel 5. 3 Hasil pengujian Validitas bagian Persepsi Umum*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	PTU1	0.000	0.759
2	PTU2	0.000	0.767
3	PTU3	0.000	0.647

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
4	PRU1	0.000	0.793
5	PRU2	0.000	0.798
6	PresU1	0.000	0.787
7	PresU2	0.000	0.779
8	PresU3	0.000	0.791
9	PAU1	0.000	0.839
10	PAU2	0.000	0.646
11	PAU3	0.000	0.772
12	PAU4	0.000	0.842
13	PEU1	0.000	0.818
14	PEU2	0.000	0.647
15	PEU3	0.000	0.848
16	PUMUM1	0.000	0.816

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

*Tabel 5. 4 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Layanan Email*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	ETE1	0.000	0.759
2	ETE2	0.000	0.767
3	ERE1	0.000	0.647
4	ERE2	0.000	0.793
5	EresE1	0.000	0.798
6	EresE2	0.000	0.787
7	EAE1	0.000	0.779
8	EAE2	0.000	0.791
9	EEE1	0.000	0.839
10	EEE2	0.000	0.646

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
11	EUMUM	0.000	0.772

Pada tabel diatas menunjukan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

*Tabel 5. 5 Hasil pengujian Validitas bagian Persepsi Layanan Email*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	PTE1	0.000	0.683
2	PTE2	0.000	0.692
3	PRE1	0.000	0.659
4	PRE2	0.000	0.748
5	PresE1	0.000	0.666
6	PresE2	0.000	0.631
7	PAE1	0.000	0.643
8	PAE2	0.000	0.655
9	PEE1	0.000	0.624
10	PEE2	0.000	0.563
11	PUMUM	0.000	0.739

Pada tabel diatas menunjukan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

*Tabel 5. 6 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Layanan Internet*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	ETI1	0.000	0.658
2	ETI2	0.000	0.794

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
3	ERI1	0.000	0.823
4	ERI2	0.000	0.848
5	EresI1	0.000	0.839
6	EresI2	0.000	0.704
7	EAI1	0.000	0.819
8	EAI2	0.000	0.824
9	EEI1	0.000	0.789
10	EEI2	0.000	0.806
11	EUMUMI	0.000	0.804

Pada tabel diatas menunjukan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

*Tabel 5. 7 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Layanan Internet*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	ITI1	0.000	0.656
2	ITI2	0.000	0.664
3	IRI1	0.000	0.623
4	IRI2	0.000	0.889
5	IresI1	0.000	0.774
6	IresI2	0.000	0.740
7	IAI1	0.000	0.897
8	IAI2	0.000	0.784
9	IEI1	0.000	0.778
10	IEI2	0.000	0.872
11	IUMUMI	0.000	0.821

Pada tabel diatas menunjukan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

*Tabel 5.8 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Layanan SIM Integra*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	ETSIM1	0.000	0.892
2	ETSIM2	0.000	0.890
3	ERSIM1	0.000	0.911
4	ERSIM2	0.000	0.898
5	EresSIM1	0.000	0.922
6	EresSIM2	0.000	0.903
7	EASIM1	0.000	0.902
8	EASIM2	0.000	0.921
9	EESIM1	0.000	0.909
10	EESIM2	0.000	0.879
11	EUMUMSIM	0.000	0.918

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

*Tabel 5.9 Hasil pengujian Validitas bagian Persepsi Layanan SIM Integra*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	PTSIM1	0.000	0.773
2	PTSIM2	0.000	0.758
3	PRSIM1	0.000	0.738
4	PRSIM2	0.000	0.730
5	PresSIM1	0.000	0.756
6	PresSIM2	0.000	0.740
7	PASIM1	0.000	0.739
8	PASIM2	0.000	0.706
9	PESIM1	0.000	0.725
10	PESIM2	0.000	0.757

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
11	PUMUMSIM	0.000	0.827

Pada tabel diatas menunjukan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

*Tabel 5. 10 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Layanan Software Berlisensi*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	ETSW1	0.000	0.926
2	ETSW2	0.000	0.929
3	ERSW1	0.000	0.903
4	ERSW2	0.000	0.938
5	EresSW1	0.000	0.946
6	EresSW2	0.000	0.947
7	EASW1	0.000	0.949
8	EASW2	0.000	0.950
9	EESW1	0.000	0.933
10	EESW2	0.000	0.921
11	EUMUMSW	0.000	0.941

Pada tabel diatas menunjukan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

*Tabel 5. 11 Hasil pengujian Validitas bagian Persepsi Layanan Software Berlisensi*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	PTSW1	0.000	0.821
2	PTSW2	0.000	0.867

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
3	PRSW1	0.000	0.842
4	PRSW2	0.000	0.844
5	PresSW1	0.000	0.785
6	PresSW2	0.000	0.608
7	PASE1	0.000	0.832
8	PASE2	0.000	0.832
9	PESE1	0.000	0.760
10	PESW2	0.000	0.675
11	PUMUMSW	0.000	0.831

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

*Tabel 5. 12 Hasil pengujian Validitas bagian Ekspektasi Layanan Domain dan Hosting*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	ETSDH1	0.000	0.897
2	ETDH2	0.000	0.894
3	ERDH1	0.000	0.814
4	ERDH2	0.000	0.932
5	EresDH1	0.000	0.925
6	EresDH2	0.000	0.954
7	EADH1	0.000	0.925
8	EADH2	0.000	0.921
9	EEDH1	0.000	0.921
10	EEDH2	0.000	0.928
11	EUMUMDH	0.000	0.913

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

*Tabel 5. 13 Hasil pengujian Validitas bagian Persepsi Layanan Domain dan Hosting*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	PTSDH1	0.000	0.618
2	PTDH2	0.000	0.629
3	PRDH1	0.000	0.755
4	PRDH2	0.000	0.835
5	PresDH1	0.000	0.833
6	PresDH2	0.000	0.851
7	PADH1	0.000	0.839
8	PADH2	0.000	0.812
9	PEDH1	0.000	0.890
10	PEDH2	0.000	0.857
11	PUMUMDH	0.000	0.874

Pada tabel diatas menunjukan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

#### *Uji validitas Penyedia Layanan perspektif staff DPTSI*

*Tabel 5. 14 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI dimensi Ketidak jelasan peran karyawan*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	PYL-KPK-1	0.000	0.759
2	PYL-KPK-2	0.000	0.886
3	PYL-KPK-3	0.000	0.724
4	PYL-KPK-4	0.000	0.672
5	PYL-KPK-5	0.000	0.699
6	PYL-KPK-6	0.000	0.680
7	PYL-KPK-7	0.000	0.683



Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai P- value yang ada pada bagian Umum DPTSI bernilai kurang dari 0.05 yang menandakan bahwa data diatas adalah valid.

Sedangkan untuk data pearson correlation bernilai lebih dari 0,5 yang menandakan data diatas adalah valid.

*Tabel 5. 15 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI dimensi Konflik Peran*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	PYL-KP-1	0.000	0.629
2	PYL-KP-2	0.000	0.755
3	PYL-KP-3	0.000	0.835
4	PYL-KP-4	0.000	0.833
5	PYL-KP-5	0.000	0.851
6	PYL-KP-6	0.000	0.839
7	PYL-KP-7	0.000	0.839
8	PYL-KP-8	0.000	0.812
9	PYL-KP-9	0.000	0.890
10	PYL-KP-10	0.000	0.909

*Tabel 5. 16 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI Dimensi Kecocokan karyawan dengan pekerjaan*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	PYL-KKK-1	0.000	0.994
2	PYL-KKK-2	0.000	0.967

*Tabel 5. 17 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI Dimensi Kecocokan Teknologi yang Digunakan*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	PYL-KTD-1	0.000	0.833
2	PYL-KTD-2	0.000	0.838

*Tabel 5. 18 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI Dimensi Sistem kontrol pengawasan*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	PYL-SKP-1	0.000	0.784
2	PYL-SKP-2	0.000	0.967
3	PYL-SKP-3	0.000	0.943
	PYL-SKP-4		0.926

*Tabel 5. 19 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI Dimensi Kontrol yang dirasakan*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	PYL-KYD-1	0.000	0.724
2	PYL-KYD-2	0.000	0.672
3	PYL-KYD-3	0.000	0.699

*Tabel 5. 20 Hasil pengujian Validitas Kuesioner Staff DPTSI Dimensi Kerjasama*

Nomor	Kode Item Pernyataan	P-value	Pearson correlation
1	PYL-K-1	0.000	0.994
2	PYL-K-2	0.000	0.967
3	PYL-K-3	0.000	0.967
4	PYL-K-4	0.000	0.833
5	PYL-K-5	0.000	0.851

### **5.2.2. Uji Realibilitas**

Uji realibilitas adalah suatu tingkatan yang mengukur konsistensi hasil jika dilakukan pengukuran berulang pada suatu karakteristik [39]

*Uji realibilitas pengguna layanan perspektif mahasiswa*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.965	.965	16

*Gambar 5. 1 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Ekspektasi Umum DPTSI*

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Umum DPTSI adalah 0.965 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.954	.955	16

*Gambar 5. 2 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Persepsi Umum DPTSI*

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Persepsi Umum DPTSI adalah 0.955 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.973	.973	11

*Gambar 5. 3 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Ekspektasi Layanan Email*

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Layanan Email adalah 0.973 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.866	.866	11

Gambar 5. 4 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Persepsi Layanan Email

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Persepsi Layanan Email adalah 0.866 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.937	.942	11

Gambar 5. 5 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Ekspektasi Layanan Internet

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Layanan Internet adalah 0.942 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.873	.884	11

Gambar 5. 6 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Persepsi Layanan Internet

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Layanan Internet adalah 0.884 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.977	.978	11

Gambar 5. 7 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Ekspektasi Layanan SIM Integra

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Umum DPTSI adalah 0.978 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.922	.924	11

Gambar 5. 8 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Persepsi Layanan SIM Integra

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Umum DPTSI adalah 0.924 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.985	.986	11

*Gambar 5. 9 Hasil Uji Realibilitas mahasiswa bagian Ekspektasi Layanan Software Berlisensi*

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Layanan Software berlisensi adalah 0.986 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.939	.940	11

*Gambar 5. 10 Hasil Uji Realibilitas Mahasiwa bagian Persepsi Layanan Software Berlisensi*

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha bagian Persepsi Layanan Software berlisensi adalah 0.940 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.979	.980	11

Gambar 5. 11 Hasil Uji Realibilitas Mahasiswa bagian Ekspektasi Layanan Domain dan Hosting

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Umum DPTSI adalah 0.980 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.959	.960	11

Gambar 5. 12 Hasil Uji Realibilitas bagian Persepsi Layanan Domain dan Hosting

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Umum DPTSI adalah 0.960 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

#### *Uji realibilitas pengguna layanan perspektif Dosen*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.970	.971	16

Gambar 5. 13 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Ekspektasi Umum DPTSI

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Umum DPTSI adalah 0.971 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.955	.956	16

*Gambar 5. 14 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Persepsi Umum DPTSI*

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha bagian Persepsi Umum DPTSI adalah 0.956 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.671	.950	11

*Gambar 5. 15 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Ekspektasi Layanan Email*

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Layanan Email adalah 0.950 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*



Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.903	.905	11

Gambar 5. 16 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Persepsi Layanan Email

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Persepsi Layanan Email adalah 0.905 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.986	.987	11

Gambar 5. 17 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Ekspektasi Layanan Internet

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Layanan Internet adalah 0.987 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.932	.933	11

Gambar 5. 18 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Persepsi Layanan Internet

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Layanan Internet adalah 0.933 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.984	.985	11

Gambar 5. 19 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Ekspektasi Layanan SIM Integra

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Layanan SIM Integra adalah 0.985 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.937	.938	11

Gambar 5. 20 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Persepsi Layanan SIM Integra

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Persepsi Layanan SIM Integra adalah 0.938 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.992	.992	11

Gambar 5. 21 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Ekspektasi Layanan Software Berlisensi

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Layanan Software berlisensiI adalah 0.992 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.962	.963	11

Gambar 5. 22 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Persepsi Layanan Software Berlisensi

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha bagian Persepsi Layanan Software berlisensi adalah 0.963 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.990	.990	11

Gambar 5. 23 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Ekspektasi Layanan Domain dan Hosting

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha bagian Ekpektasi Layanan Domain dan Hosting adalah 0.990 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.978	.978	11

Gambar 5. 24 Hasil Uji Realibilitas Dosen bagian Persepsi Layanan Domain dan Hosting

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha bagian Persepsi Layanan Domain dan Hosting adalah 0.978 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

#### *Uji realibilitas penyedia Layanan* Ketidakjelasan Peran Karyawan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.818	.824	7

Gambar 5. 25 Hasil Uji Realibilitas bagian Ketidakjelasan Peran Karyawan

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha faktor permasalahan Ketidak jelasan peran karyawan adalah 0.824 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

### Konflik Peran

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.677	.662	8

Gambar 5. 26 Hasil Uji Realibilitas bagian Konflik Peran

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha faktor permasalahan Konflik Peran adalah 0.662 yang menandakan nilai tesebut adalah *Reliable*.

### Kecocokan Kemampuan Karyawan dengan pekerjaanya

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.890	.907	2

Gambar 5. 27 Hasil Uji Realibilitas bagian Kecocokan Kemampuan Karyawan

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha faktor permasalahan Kecocokan karyawan dengan pekerjaannya adalah 0.907 yang menandakan nilai tesebut adalah *Reliable*.

### Kecocokan Teknologi yang Digunakan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.655	.658	2

*Gambar 5. 28 Hasil Uji Realibilitas bagian Kecocokan Teknologi yang Digunakan*

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha faktor permasalahan Kecocokan Teknologi yang digunakan adalah 0.658 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

### Sistem Kontrol Pengawasan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.629	.635	4

*Gambar 5. 29 Hasil Uji Realibilitas bagian Sistem Kontrol Pengawasan*

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha faktor permasalahan Sistem Kontrol Pengawasan adalah 0.635 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

### Kontrol yang Dirasakan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.609	.619	3

Gambar 5. 30 Hasil Uji Realibilitas bagian Kontrol yang Dirasakan

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha faktor permasalahan Kontrol yang Dirasakan adalah 0.619 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

### Kerjasama

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.649	.694	5

Gambar 5. 31 Hasil Uji Realibilitas bagian Kerjasama

Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliable jika lebih dari 0,6. Pada gambar diatas menunjukan nilai Cronbach's Alpha faktor permasalahan Kerjasama adalah 0.694 yang menandakan nilai tersebut adalah *Reliable*.

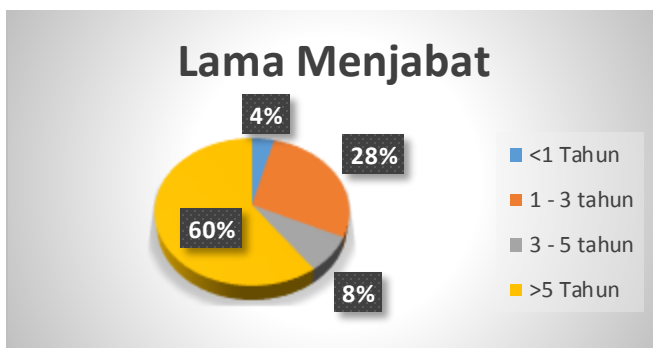
### 5.3. Deskriptif Statistik

Dari rencana yang sudah dibuat pada bab 3 yaitu metodologi penelitian, responden untuk pengguna layanan perspektif mahasiswa adalah 390 sedangkan untuk dosen adalah 290 responden. Setelah melakukan penyebaran didapatkan *response rate* yang berbeda dari yang direncanakan, yaitu 416 untuk responden mahasiswa dan 100 untuk responden dosen. Untuk

responden penyedia layanan ditargetkan 35 responden, namun setelah penyebaran kuesioner bagian direktur DPTSI, Kasi dan kasubdit tidak perlu mengisi kuesioner, sehingga didapatkan 24 responden dari penyedia layanan.

#### **5.2.1.1. Deskriptif Statistik berdasarkan perspektif Penyedia Layanan**

**Proporsi berdasarkan lama menjabat :**



*Gambar 5. 32 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan lama menjabat*

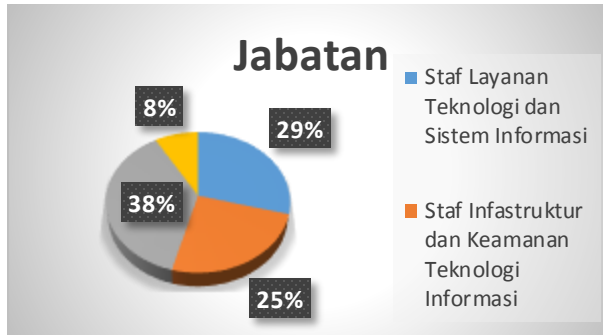
Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada penyedia layanan DPTSI, didapatkan bahwa responden yang mengisi berasal dari masa jabatan yang berbeda-beda dengan proporsi paling banyak menjabat sebanyak lebih dari 5 Tahun. Proporsinya sebagai berikut:

*Tabel 5. 21 Proporsi Lama Menjabat Karyawan*

Tahun Menjabat	Jumlah responden	Rate
<1 Tahun	1	4%
1 – 3 Tahun	7	28%
2 – 5 Tahun	2	8%
>5 Tahun	15	60%



### Proporsi berdasarkan jabatan :



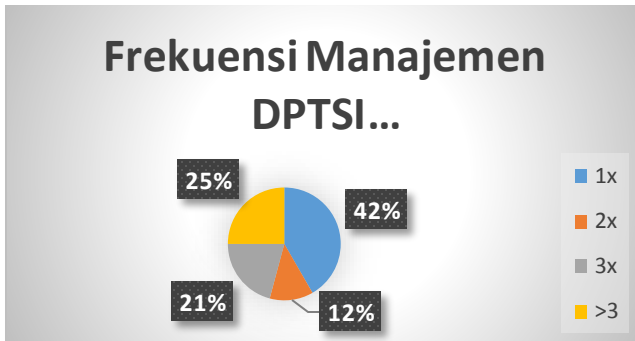
Gambar 5. 33 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jabatan

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada penyedia layanan DPTSI, didapatkan bahwa responden yang mengisi berasal dari bagian jabatan yang berbeda-beda dengan proporsi paling banyak dari bagian Staf Pengembangan Sistem Informasi, sebanyak 38%. Berikut proposisinya:

Tabel 5. 22 Proporsi Responden Per Bagian

Jabatan	Jumlah responden	Rate
Staf Layanan Teknologi Sistem Informasi	7	29%
Staf Infrastruktur Keamanan Teknologi Informasi	6	25%
Staf Pengembangan Sistem Informasi	9	38%
Bagian Umum	2	8%

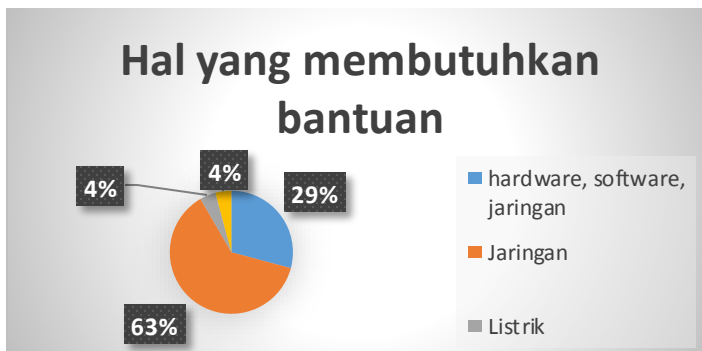
### Proporsi berdasarkan pengomunikasian tujuan organisasi



*Gambar 5. 34 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan pengkomunikasian tujuan organisasi*

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari Frekuensi pihak Manajemen DPTSI mengkomunikasikan tujuan organisasi dalam setahun, didapatkan bahwa responden yang mengisi diberikan arahan tentang tujuan DPTSI bermacam-macam dengan proposisi paling besar adalah 1 tahun sekali diberikan komunikasi tentang tujuan DPTSI.

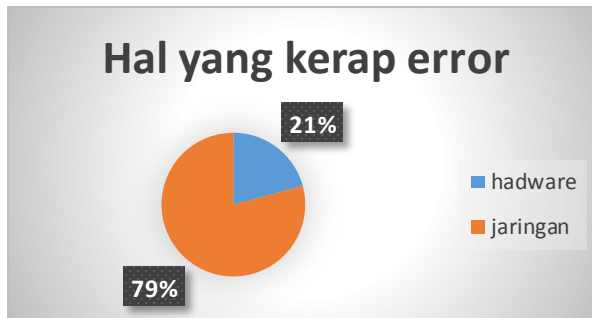
### Proporsi berdasarkan hal yang memerlukan bantuan



*Gambar 5. 35 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan hal yang membutuhkan bantuan*

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi memerlukan bantuan paling banyak pada bidang jaringan.

### Proporsi berdasarkan hal yang kerap kali

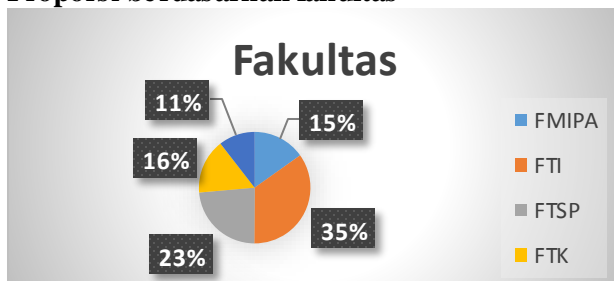


Gambar 5. 36 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan hal yang kerap terjadi error

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi merasa bahwa terdapat hal yang kerap kali error atau mengalami kerusakan adalah pada bidang jaringan.

#### 5.1.1.2. Deskriptif Statistik berdasarkan perspektif Mahasiswa sebagai Pengguna Layanan

### Proporsi berdasarkan fakultas



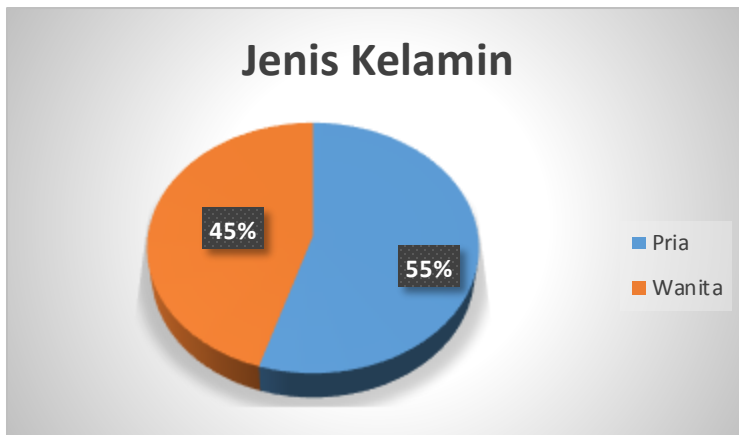
Gambar 5. 37 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Fakultas

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi berasal dari berbagai Fakultas dan FTI memiliki proporsi paling besar. Dengan proporsi sebagai berikut :

*Tabel 5. 23 Jumlah Proposisi Responden per Fakultas*

Jenis Fakultas	Jumlah responden	Rate
Fakultas MIPA	62 Responden	16 %
Fakultas TI	143 Responden	37%
Fakultas SP	96 Responden	25%
Fakultas TK	65 Responden	15%
Fakultas TIF	43 Responden	11%

### **Proporsi berdasarkan jenis kelamin**



*Gambar 5. 38 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jenis kelamin*

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa

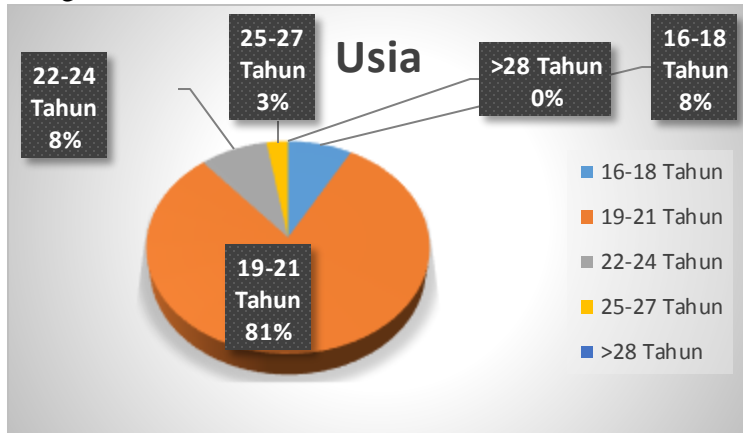
responden pria lebih besar daripada wanita, dengan proporsi sebagai berikut :

*Tabel 5. 24 Jumlah proposisi Jenis kelamin responden*

Jenis Kelamin	Jumlah responden	Rate
Pria	228 Responden	55%
Wanita	118 Responden	45%

### Proporsi berdasarkan usia

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi berasal dari berbagai usia, dengan proporsi paling besar berusia 19-21 tahun. Dengan proporsi sebagai berikut :



*Gambar 5. 39 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Usia*

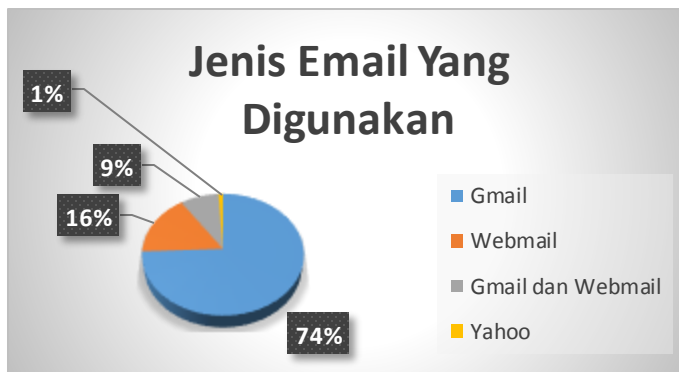
*Tabel 5. 25 Hasil responden berdasarkan usia*

Usia	Jumlah	Persen
16-18 Tahun	33 Responden	8%

Usia	Jumlah	Persen
19-21 Tahun	332 Responden	81%
22-24 Tahun	35 Responden	8%
25-27 Tahun	11 Responden	3%
>28 Tahun	0 Responden	0%

### Proporsi berdasarkan jenis email yang digunakan

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi menggunakan jenis email yang berbeda-beda, dengan proporsi paling besar menggunakan Gmail. Dengan proporsi sebagai berikut :



Gambar 5. 40 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan jenis email yang digunakan

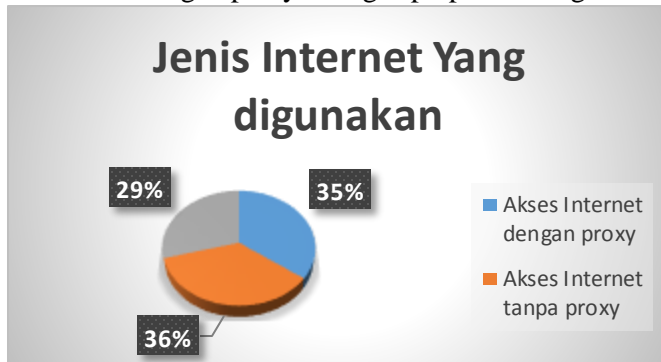
Tabel 5. 26 hasil responden berdasarkan penggunaan jenis email

Jenis email yang digunakan	Jumlah	Persen
Gmail	307	74%
Webmail	67	16%

Jenis email yang digunakan	Jumlah	Persen
Gmail dan Webmail	35	9%
Lainnya	4	1%

### Proporsi berdasarkan jenis Internet yang digunakan

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi menggunakan jenis Internet yang berbeda-beda, dengan proporsi paling besar menggunakan akses Internet dengan proxy. Dengan proporsi sebagai berikut :



Gambar 5. 41 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jenis Internet yang digunakan

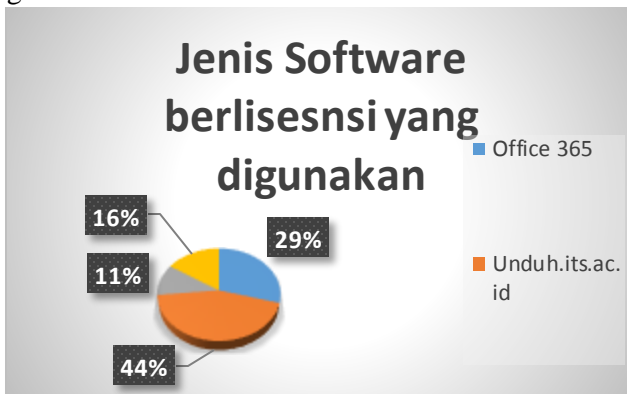
Tabel 5. 27 hasil responden berdasarkan penggunaan jenis internet

Jenis internet yang digunakan	Jumlah	Persen
Akses internet dengan proxy	145	35%
Akses internet tanpa proxy	147	36%

Jenis internet yang digunakan	Jumlah	Persen
Menggunakan keduanya	121	29%

### Proporsi berdasarkan jenis Software berlisensi yang digunakan

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi menggunakan jenis Software Berlisensi yang berbeda-beda, dengan proporsi paling besar menggunakan website Unduh.its.ac.id. Dengan proporsi sebagai berikut :



Gambar 5. 42 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jenis software berlisensi yang digunakan

Tabel 5. 28 Hasil responden berdasarkan penggunaan software berlisensi

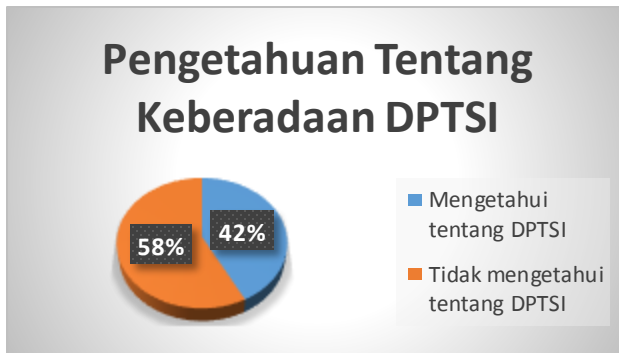
Jenis Software berlisensi yang digunakan	Jumlah	Persen
Office 365	128	29%
Unduh.its.ac.id	192	44%



Jenis Software berlisensi yang digunakan	Jumlah	Persen
Ms. Imagine	47	11%
Office 365 dan unduh.its.ac.id	69	16%

### **Proporsi berdasarkan pengetahuan tentang keberadaan DPTSI**

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi memiliki pengetahuan yang berbeda-beda tentang keberadaan DPTSI. Dengan proporsi sebagai berikut :



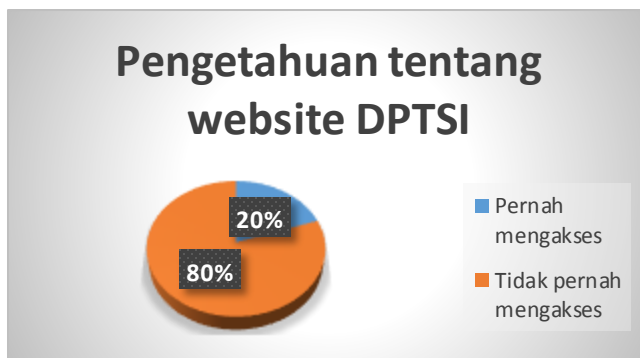
*Gambar 5. 43 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Pengetahuan tentang keberadaan DPTSI*

*Tabel 5. 29 Hasil responden berdasarkan pengetahuan tentang keberadaan DPTSI*

Pengetahuan tentang Keberadaan DPTSI	Jumlah	Persen
Mengetahui tentang DPTSI	176	42%
Tidak mengetahui tentang DPTSI	240	58%

### **Proporsi berdasarkan pengetahuan mengenai website DPTSI**

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi memiliki pengetahuan yang berbeda-beda tentang adanya website DPTSI. Dengan proporsi sebagai berikut :



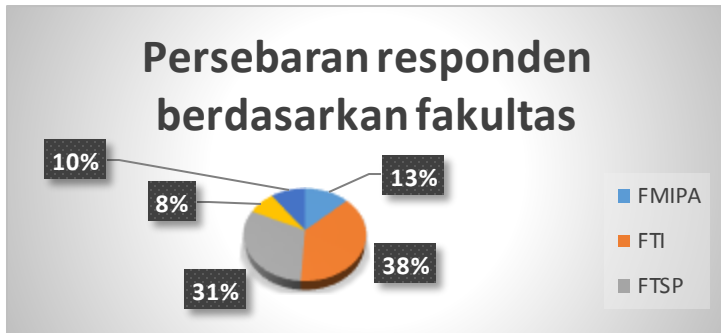
*Gambar 5. 44 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Pengetahuan tentang website DPTSI*

*Tabel 5. 30 Hasil responden berdasarkan pengetahuan tentang akses kewebsite DPTSI*

Pengetahuan tentang website DPTSI	Jumlah	Persen
Pernah mengakses	88	20%
Tidak pernah mengakses	328	80%

#### *5.1.1.3. Deskriptif Statistik berdasarkan perspektif Dosen sebagai Pengguna Layanan*

##### **Proporsi berdasarkan fakultas**



*Gambar 5. 45 Diagram Pie deskriptif statistik Dosen berdasarkan Fakultas*

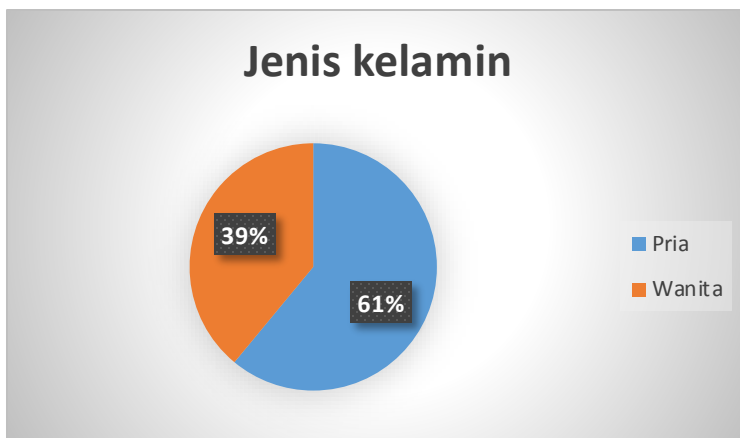
Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi berasal dari berbagai Fakultas dan FTI memiliki proporsi paling besar. Dengan proporsi sebagai berikut :

*Tabel 5. 31 Hasil respondeden penyebaran kuesioner tiap Fakultas*

Jenis Fakultas	Jumlah responden	Rate
Fakultas MIPA	13 Responden	13%
Fakultas TI	38 Responden	38%

Jenis Fakultas	Jumlah responden	Rate
Fakultas SP	31 Responden	31%
Fakultas TK	8 Responden	8%
Fakultas TIF	10 Responden	10%

### Proporsi berdasarkan jenis kelamin



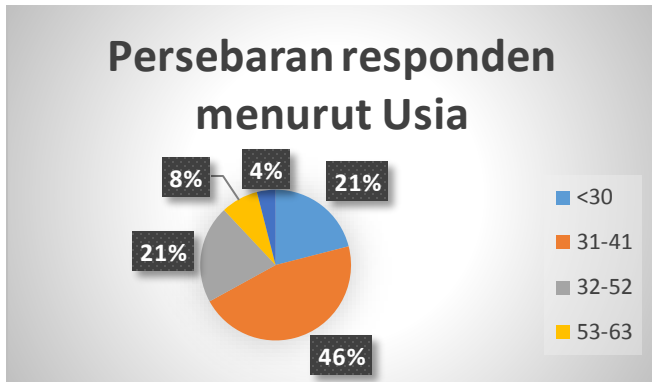
Gambar 5. 46 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden pria lebih besar daripada wanita, dengan proporsi sebagai berikut :

Tabel 5. 32 Hasil responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah responden	Rate
Pria	61 Responden	61%
Wanita	39 Responden	39%

### Proporsi berdasarkan usia



*Gambar 5. 47 Persebaran responden berdasarkan usia*

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi berasal dari berbagai usia, dengan proporsi paling besar berusia 31-41 tahun. Dengan proporsi sebagai berikut :

*Tabel 5. 33 Hasil responden berdasarkan usia*

Usia	Jumlah	Persen
<30	21 Responden	21%
31-41	46 Responden	46%
32-52	21 Responden	21%
53-63	8 Responden	8%
>64	4 Responden	4%

### Proporsi berdasarkan jenis email yang digunakan



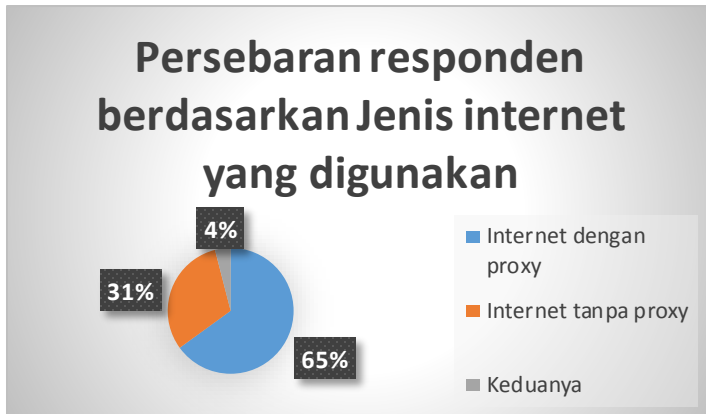
Gambar 5. 48 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan jenis email yang digunakan

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi menggunakan jenis email yang berbeda-beda, dengan proporsi paling besar menggunakan Gmail. Dengan proporsi sebagai berikut :

Tabel 5. 34 Hasil responden berdasarkan jenis email yang digunakan

Jenis email yang digunakan	Jumlah	Persen
Gmail	38	38%
Webmail	54	54%
Lainnya	8	8%

### Proporsi berdasarkan jenis Internet yang digunakan



*Gambar 5. 49 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jenis Internet yang digunakan*

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi menggunakan jenis Internet yang berbeda-beda, dengan proporsi paling besar menggunakan akses Internet dengan proxy. Dengan proporsi sebagai berikut :

*Tabel 5. 35 Hasil responden berdasarkan jenis internet yang digunakan*

Jenis internet yang digunakan	Jumlah	Persen
Akses internet dengan proxy	65	65%
Akses internet tanpa proxy	31	31%
Menggunakan keduanya	4	4%

### Proporsi berdasarkan jenis Software berlisensi yang digunakan



*Gambar 5. 50 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Jenis software berlisensi yang digunakan*

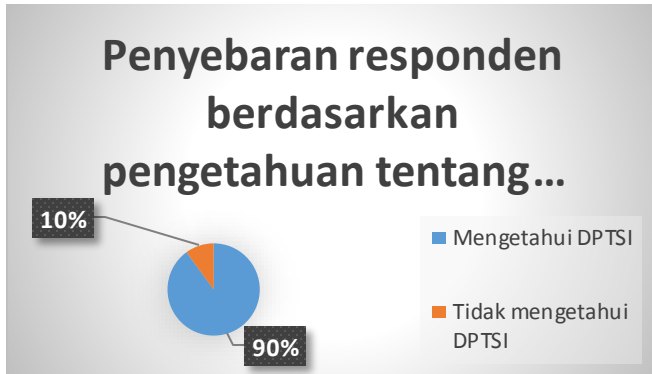
Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi menggunakan jenis Software Berlisensi yang berbeda-beda, dengan proporsi paling besar menggunakan website Unduh.its.ac.id. Dengan proporsi sebagai berikut :

*Tabel 5. 36 Hasil responden berdasarkan jenis software berlisensi yang digunakan*

Jenis Software berlisensi yang digunakan	Jumlah	Persen
Office 365	52	52%
Unduh.its.ac.id	45	45%
Ms. Imagine	0	0%
Lainnya	3	3%



### Proporsi berdasarkan pengetahuan tentang keberadaan DPTSI



*Gambar 5. 51 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Pengetahuan tentang keberadaan DPTSI*

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi memiliki pengetahuan yang berbeda-beda tentang keberadaan DPTSI. Dengan proporsi sebagai berikut :

*Tabel 5. 37 Hasil responden berdasarkan pengetahuan tentang keberadaan DPTSI*

Pengetahuan tentang Keberadaan DPTSI	Jumlah	Persen
Mengetahui tentang DPTSI	90	90%
Tidak mengetahui tentang DPTSI	10	10%

## Proporsi berdasarkan pengetahuan mengenai website DPTSI



*Gambar 5. 52 Diagram Pie deskriptif statistik berdasarkan Pengetahuan tentang website DPTSI*

Berdasarkan data diatas yang didapatkan dari pembagian kuesioner kepada pengguna layanan, didapatkan bahwa responden yang mengisi memiliki pengetahuan yang berbeda-beda tentang adanya website DPTSI. Dengan proporsi sebagai berikut :

*Tabel 5. 38 Hasil responden tentang akses pada website DPTSI*

Pengetahuan tentang website DPTSI	Jumlah	Persen
Pernah mengakses	14	14%
Tidak pernah mengakses	86	86%

## 5.4. Analisis Data

### 5.4.1. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan dengan menggunakan tes Kolmogorov-Smirnov. Uji normalitas ini adalah salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika nilai P-value lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai P-value lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

### *Uji normalitas Mahasiswa*

*Tabel 5. 39 Hasil Uji Normalitas Pengguna layanan(mahasiswa) bagian Umum DPTSI*

No.	Kode Item Pernyataan	Ekspektasi		Realita	
		P-val	KS	P-val	KS
1	TU1	>0.150	0,031	>0.150	0,031
2	TU2	>0.150	0,023	>0.150	0,033
3	TU3	>0.150	0,024	>0.150	0,037
4	RU1	>0.150	0,03	>0.150	0,043
5	RU2	>0.150	0,026	>0.150	0,045
6	ResU1	>0.150	0,031	>0.150	0,025
7	ResU2	>0.150	0,027	>0.150	0,025
8	ResU3	>0.150	0,042	>0.150	0,042
9	AU1	>0.150	0,031	>0.150	0,017
10	AU2	>0.150	0,029	>0.150	0,021
11	AU3	>0.150	0,029	>0.150	0,034
12	AU4	>0.150	0,032	>0.150	0,031
13	E1	>0.150	0,03	>0.150	0,027
14	E2	>0.150	0,03	>0.150	0,029
15	E3	>0.150	0,026	>0.150	0,039

*Tabel 5. 40 Hasil Uji Normalitas Pengguna layanan(mahasiswa) bagian Layanan Email*

No	Kode Item Pernyataan	Ekspektasi		Realita	
		P-val	KS	P-val	KS
1	TE1	>0.150	0,022	>0.150	0,036
2	TE2	>0.150	0,023	>0.150	0,035
3	RE1	>0.150	0,034	>0.151	0,044
4	RE2	>0.150	0,036	>0.152	0,031
5	ResE1	>0.150	0,029	>0.153	0,038
6	ResE2	>0.150	0,022	>0.154	0,025
7	AE1	>0.150	0,028	>0.155	0,027
8	AE2	>0.150	0,026	>0.156	0,033
9	EE1	>0.150	0,029	>0.157	0,039
10	EE2	>0.150	0,039	>0.158	0,041

*Tabel 5. 41 Hasil Uji Normalitas Pengguna layanan(mahasiswa) bagian Layanan Internet*

No.	Kode Item Pernyataan	Ekspektasi		Realita	
		P-val	KS	P-val	KS
1	TI1	>0.150	0,03	>0.150	0,024
2	TI2	>0.150	0,027	>0.150	0,027
3	RI1	>0.150	0,021	>0.150	0,023
4	RI2	>0.150	0,045	>0.150	0,032
5	ResI1	>0.150	0,025	>0.150	0,029
6	ResI2	>0.150	0,029	>0.150	0,046

No.	Kode Item Pernyataan	Ekspektasi		Realita	
		P-val	KS	P-val	KS
7	AI1	>0.150	0,031	>0.150	0,042
8	AI2	>0.150	0,027	>0.150	0,031
9	EI1	>0.150	0,031	>0.150	0,021
10	EI2	>0.150	0,03	>0.150	0,02

*Tabel 5. 42 Hasil Uji Normalitas Pengguna layanan(mahasiswa) bagian Layanan SIM Integra*

No.	Kode Item Pernyataan	Ekspektasi		Realita	
		P-val	KS	P-val	KS
1	TSIM1	>0.150	0,033	>0.150	0,023
2	TSIM2	>0.150	0,032	>0.150	0,03
3	RSIM1	>0.150	0,022	>0.150	0,027
4	RSIM2	>0.150	0,027	>0.150	0,025
5	ResSIM1	>0.150	0,027	>0.150	0,035
6	ResSIM2	>0.150	0,03	>0.150	0,031
7	ASIM1	>0.150	0,04	>0.150	0,029
8	ASIM2	>0.150	0,035	>0.150	0,043
9	ESIM1	>0.150	0,024	>0.150	0,035
10	ESIM2	>0.150	0,029	>0.150	0,028

*Tabel 5. 43 Hasil Uji Normalitas Pengguna layanan(mahasiswa) bagian Layanan Software Berlisensi*

No.	Kode Item Pernyataan	Ekspektasi		Realita	
		P-val	KS	P-val	KS
1	TSW1	>0.150	0,033	>0.150	0,026
2	TSW2	>0.150	0,02	>0.150	0,153
3	RSW1	>0.150	0,036	>0.150	0,035
4	RSW2	>0.150	0,042	>0.150	0,024
5	ResSW1	>0.150	0,03	>0.150	0,033
6	ResSW2	>0.150	0,037	>0.150	0,024
7	ASW1	>0.150	0,035	>0.150	0,038
8	ASW2	>0.150	0,023	>0.150	0,035
9	ESW1	>0.150	0,019	>0.150	0,021
10	ESW2	>0.150	0,031	>0.150	0,037

*Tabel 5. 44 Hasil Uji Normalitas Pengguna layanan(mahasiswa) bagian Layanan Domain dan Hosting*

No.	Kode Item Pernyataan	Ekspektasi		Realita	
		P-val	KS	P-val	KS
1	TDH1	>0.150	0,044	>0.150	0,026
2	TDH2	>0.150	0,023	>0.150	0,02
3	RDH1	>0.150	0,033	>0.150	0,024
4	RDH2	>0.150	0,022	>0.150	0,037
5	ResDH1	>0.150	0,036	>0.150	0,024
6	ResDH2	>0.150	0,044	>0.150	0,037
7	ADH1	>0.150	0,03	>0.150	0,033

No.	Kode Item Pernyataan	Ekspektasi		Realita	
		P-val	KS	P-val	KS
8	ADH2	>0.150	0,04	>0.150	0,033
9	EDH1	>0.150	0,026	>0.150	0,027
10	EDH2	>0.150	0,027	>0.150	0,03

#### 5.4.2. Penghitungan Skor dimensi

Setelah membagikan kuesioner kepada responden pengguna layanan, didapatkan data mentah yaitu skor Ekspektasi dan Persepsi responden terhadap layanan pada setiap dimensi SERVQUAL, sebagai berikut :

#### 5.4.2. Penghitungan Skor

##### *Penghitungan skor kesenjangan Pengguna bagian Mahasiswa*

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai hasil kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna layanan (Mahasiswa) DPTSI berdasarkan hasil pembagian kuesioner. Model kesenjangan yang digunakan adalah model kesenjangan 5 dimana dapat dilihat apakah terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi dari pengguna layanan DPTSI. Pada instrumen SERVQUAL skor gap dari pernyataan persepsi dikurangi dengan pernyataan ekspektasi (Persepsi – Ekspektasi). Di sini skor dapat dibedakan menjadi per-dimensi antara lain : Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

*Tabel 5. 45 Interval penghitungan skor*

1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	cukup tidak setuju
4	Netral
5	Cukup setuju
6	Setuju
7	Sangat tidak setuju

### 1. Tangibles

Dimensi Tangibles meliputi penampilan fisik dari layanan/ fasilitas, peralatan atau pegawai. Dimensi ini menekankan kepada wujud secara fisik yang dapat dilihat oleh mata.

*Tabel 5. 46 Hasil Skor Dimensi Tangibles*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Tangibles
Umum DPTSI	TU1	5,93	4,84	-1,09	-0,68
	TU2	5,74	4,71	-0,29	
	TU3	5,97	4,73	-1,24	
Email	TE1	6,09	4,94	-1,15	-1,18
	TE2	6,04	4,83	-1,21	
Internet	TI1	6,25	4,50	-1,75	-1,75
	TI2	6,28	4,53	-1,75	
SIM Integra	TSIM1	6,27	5,37	-0,90	-0,94
	TSIM2	6,29	5,32	-0,97	
Software Berlisensi	TSW1	6,11	4,70	-1,41	-1,40
	TSW2	6,10	4,71	-1,39	
Domain dan Hosting	TDH1	6,07	4,53	-1,54	-1,51
	TDH2	6,08	4,61	-1,47	



## 2. Reliability

Dimensi reliability meliputi bagaimana kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat. Keandalan dapat diartikan juga dengan berhasil memberikan janji-janjinya, ketersediaan jasa, penyelesaian masalah dan harga.

*Tabel 5. 47 Hasil Skor Dimensi Reliability*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Reliability
Umum DPTSI	RU1	6,03	4,86	-1,17	-1,18
	RU2	5,94	4,76	-1,18	
Email	RE1	6,13	4,92	-1,21	-1,05
	RE2	6,25	5,37	-0,88	
Internet	RI1	6,13	4,39	-1,74	-1,75
	RI2	6,24	4,47	-1,77	
SIM Integra	RSIM1	6,29	5,31	-0,98	-1,34
	RSIM2	6,26	4,57	-1,70	
Software Berlisensi	RSW1	6,35	4,84	-1,50	-1,40
	RSW2	6,18	4,89	-1,29	
Domain dan Hosting	RDH1	6,03	4,80	-1,23	-1,35
	RDH2	6,06	4,60	-1,46	

### 3. Responsiveness

Dimensi responsiveness meliputi kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pada dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan penyedia layanan sewaktu berurusan dengan adanya permintaan, pertanyaan dan keluhan dari pelanggan.

*Tabel 5. 48 Hasil Skor Dimensi Responsiveness*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Responsiveness
Umum DPTSI	ResU1	6,06	4,73	-1,33	-1,22
	ResU2	5,98	4,82	-1,16	
	ResU3	5,97	4,81	-1,16	
Email	ResE1	6,27	5,25	-1,02	-1,07
	ResE2	6,07	4,95	-1,12	
Internet	ResI1	6,42	5,04	-1,38	-1,95
	ResI2	6,05	3,53	-2,52	
SIM Integra	ResSIM1	6,32	4,79	-1,54	-1,40
	ReSIM2	6,51	5,24	-1,27	
Software berlisensi	ResSW1	6,19	4,66	-1,53	-1,69
	ResSW2	6,17	4,31	-1,85	
	ResDH1	6,06	4,52	-1,54	-1,53

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Responsiveness
Domain dan Hosting	ResDH2	6,06	4,54	-1,52	

#### 4. Assurance

Dimensi assurance meliputi pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dari penyedia layanan untuk membuat pengguna layanan merasa yakin dan percaya. Dimensi ini sangat penting untuk penyedia layanan karena perusahaan atau organisasi perlu untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan untuk menimbulkan rasa aman dan terjamin.

*Tabel 5. 49 Hasil Skor Dimensi Assurance*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Assurance
Umum DPTSI	AU1	5,54	4,91	-1,03	-1,12
	AU2	6,07	4,85	-1,22	
	AU3	5,98	4,90	-1,08	
	AU4	6,16	5,00	-1,16	

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Assurance
Email	AE1	6,12	4,96	-1,15	-1,15
	AE2	6,12	4,98	-1,15	
Internet	AI1	6,36	4,21	-2,15	-1,85
	AI2	6,28	4,72	-1,56	
SIM Integra	ASIM1	6,16	4,49	-1,67	-1,55
	ASIM2	6,25	4,83	-1,42	
Software berlisensi	ASW1	6,18	4,75	-1,43	-1,37
	ASW2	6,22	4,91	-1,31	
Domain dan Hosting	ADH1	6,16	4,56	-1,60	-1,59
	ADH2	6,17	4,59	-1,58	

## 5. Empathy

Dimensi empathy meliputi kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan. Dimensi empati ini menunjukkan kepada pengguna layanan bahwa pengguna adalah special, dan kebutuhan mereka dapat dilayani dan dipahami.

Tabel 5. 50 Hasil Skor Dimensi Empathy

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Empathy
Umum DPTSI	E1	5,92	4,78	-1,14	-1,07
	E2	5,88	4,87	-1,01	
	E3	5,92	4,86	-1,06	
Email	EE1	6,19	5,00	-1,19	-1,11
	EE2	6,17	4,92	-1,25	
Internet	EI1	6,29	3,57	-2,72	-2,40
	EI2	6,14	4,06	-2,07	
SIM Integra	ESIM1	6,48	5,06	-1,42	-1,68
	ESIM2	6,35	4,41	-1,94	
Software berlisensi	ESW1	6,14	4,43	-1,72	-1,65
	ESW2	6,08	4,49	-1,59	
Domain dan Hosting	EDH1	6,13	4,47	-1,66	-1,72
	EDH2	6,10	4,33	-1,77	

## 6. Keseluruhan kepuasan

Pernyataan disini adalah kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap layanan yang ada pada DPTSI

*Tabel 5. 51 Hasil Skor Layanan Secara keseluruhan*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)
Umum DPTSI		5,99	4,87	-1,12
Email		6,14	5,02	-1,11
Internet		6,28	4,26	-2,02
SIM Integra		6,23	5,00	-1,23
Software Berlisensi		6,12	4,77	-1,35
Domain Dan Hosting		6,09	4,56	-1,53

### ***Penghitungan skor kesenjangan Pengguna bagian dosen***

#### 1. Tangibles

Dimensi Tangibles meliputi penampilan fisik dari layanan/ fasilitas, peralatan atau pegawai. Dimensi ini menekankan kepada wujud secara fisik yang dapat dilihat oleh mata.

Ringkasan hasil penghitungan untuk dimensi Tangibels dirangkum dalam tabel

*Tabel 5. 52 Hasil Skor Dimensi Tangibels*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Tangibel
Umum DPTSI	TU1	5,81	4.63	-1,09	-1,27
	TU2	5,78	4.45	-0,29	
	TU3	5.92	4.64	-1,24	
Email	TE1	6.32	4.82	-1,15	-1.56
	TE2	6.35	4.73	-1,21	
Internet	TI1	6.47	4.26	-1,75	-2.11
	TI2	6.37	4.35	-1,75	
SIM Integra	TSIM 1	6.44	5.00	-0,90	-1.44
	TSIM 2	6.43	5.00	-0,97	
Software Berlisensi	TSW1	6.35	4.72	-1,41	-1,64
	TSW2	6.27	4.62	-1,39	
Domain dan Hosting dan Domain	TDH1	6.23	4.94	-1,54	-1,33

## 2. Reliability

Dimensi reliability meliputi bagaimana kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat. Keandalan dapat diartikan juga dengan berhasil memberikan janji-janjinya, ketersediaan jasa, penyelesaian masalah dan harga.

*Tabel 5. 53 Hasil Skor Dimensi Reliability*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Reliability
Umum DPTSI	RU1	6.27	4.59	-1,17	-1,18
	RU2	6.21	4.68	-1,18	
Email	RE1	7.01	3.48	-1,21	-1,05
	RE2	6.46	5.06	-0,88	
Internet	RI1	6.33	4.09	-1,74	-1,75
	RI2	6,33	4,03	-1,77	
SIM Integra	RSI M1	6,40	4.87	-0,98	-1,34
	RSI M2	6,45	4,73	-1,70	
Software Berlisensi	RSW 1	6,34	4,96	-1,50	-1,40
	RSW 2	6,37	5.11	-1,29	



Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Reliability
Domain dan Hosting	RDH 1	6,23	4,80	-1,23	-1,35
	RDH 2	6,32	4,41	-1,46	

### 3. Responsiveness

Dimensi responsiveness meliputi kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pada dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan penyedia layanan sewaktu berurusan dengan adanya permintaan, pertanyaan dan keluhan dari pelanggan.

*Tabel 5. 54 Hasil Skor Dimensi Responsiveness*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Responsiveness
Umum DPTSI	ResU 1	6.36	4,85	-1,33	-1,22
	ResU 2	6.29	4,97	-1,16	

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Responsiveness
	ResU3	6.44	5.00	-1,16	
Email	ResE1	6.48	5,21	-1,02	-1,07
	ResE2	6,30	4,69	-1,12	
Internet	ResI1	6.40	4.67	-1,38	-1,95
	ResI2	6,34	4.13	-2,20	
SIM Integrasi	ResSIM1	6.48	5.09	-1,54	-1,40
	ResSIM2	6.51	5,18	-1,27	
Software berbasis	ResSW1	6,35	4,73	-1,53	-1,69
	ResSW2	6,29	4,26	-1,85	

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Responsiveness
Domai n dan Hostin g	ResD H1	6,33	4,41	4,48	-1,53
	ResD H2	6,27	4,55		

#### 4. Assurance

Dimensi assurance meliputi pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dari penyedia layanan untuk membuat pengguna layanan merasa yakin dan percaya. Dimensi ini sangat penting untuk penyedia layanan karena perusahaan atau organisasi perlu untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan untuk menimbulkan rasa aman dan terjamin.

*Tabel 5. 55 Hasil Skor Dimensi Assurance*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Eksp ektas i	Persep si	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Assurance
Umum DPTSI	AU1	6.28	5.08	-1,03	-1,12
	AU2	6,22	4,83	-1,22	
	AU3	5,21	4,96	-1,08	
	AU4	6,29	4.91	-1,16	

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspertasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Assurance
Email	AE1	6,43	4.31	-1,15	-1,15
	AE2	6,39	4.39	-1,15	
Internet	AI1	6,39	3.74	-2,15	-1.85
	AI2	6,42	4.50	-1,56	
SIM Integra	ASIM 1	6,38	4.91	-1,67	-1,55
	ASIM 2	6,49	5.12	-1,42	
Software berlisensi	ASW1	6,32	4,85	-1,43	-1,37
	ASW2	6,34	5.01	-1,31	
Domain dan Hosting	ADH1	6,32	4.65	-1,60	-1,59
	ADH2	6,33	4,61	-1,58	

### 5. Empathy

Dimensi empathy meliputi kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan. Dimensi empati ini menunjukkan kepada pengguna layanan bahwa pengguna adalah special, dan kebutuhan mereka dapat dilayani dan dipahami

Tabel 5. 56 Hasil Skor Dimensi Empathy

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Empathy
Umum DPTSI	E1	6.13	4,57	-1,14	-1,07
	E2	6.19	4,85	-1,01	
	E3	6.13	4,77	-1,06	
Email	EE1	6.28	5,16	-1,19	-1,11
	EE2	6.28	4,32	-1,25	
Internet	EI1	6,40	3,38	-3,02	-2,40
	EI2	6,39	4,38	-2,07	
SIM Integra	ESIM 1	6,48	5,11	-1,42	-1,68
	ESIM 2	6,33	4,83	-1,94	
Software berlisensi	ESW1	6,40	4,57	-1,72	-1,65
	ESW2	6,32	4,71	-1,59	
	EDH1	6,33	4,98	-1,66	-1,72

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Empathy
Domain dan Hosting	EDH2	6,35	4,91	-1,77	

### ***Penghitungan Skor Penyedia Layanan DPTSI***

Dari survei penyebaran kuesioner didapatkan data mentah mengenai setuju atau tidak setujunya staf dengan pernyataan pada kuesioner. Sebanyak 35 data itu sebagai berikut :

*Tabel 5. 57 Interval penghitungan skor*

1	sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	cukup tidak setuju
4	Netral
5	Cukup setuju
6	Setuju
7	Sangat tidak setuju

Tabel 5. 58 Hasil Skor Faktor Masalah Ketidakjelasan peran karyawan

No.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
1	Ketidakjelasan peran karyawan	PYL-KPK-1	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait instruksi kerja kepada stafnya	5,17	5.31	Cukup setuju
2		PYL-KPK-2	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait kebijakan perusahaan	4,75		Cukup setuju
3		PYL-KPK-3	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait prosedur penilaian kinerja saya	4,79		Cukup setuju
4		PYL-KPK-4	Saya mengerti tentang produk dan layanan yang dikelola DPTSI.	5,58		Setuju
5		PYL-KPK-5	Saya mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya.	5,96		Setuju

No.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
6		PYL-KPK-6	Saya dilatih untuk berinteraksi dengan pelanggan secara efektif.	5,42		Cukup setuju
7		PYL-KPK-7	Pihak Manajemen DPTSI mengkomunikasikan tujuan DPTSI	5,54		Setuju
8		PYL-KPK-8	Seberapa sering Manajemen DPTSI mengkomunikasikan tentang tujuan organisasi? (dalam setahun)	Open question		>3 = 6 responden 1x = 10 responden 2x = 3 responden 3x = 5 responden

Tabel 5. 59 Hasil Skor Faktor Masalah Konflik Peran

No.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
9	Konflik Peran	PYL-KP-1	Saya memahami ekspektasi atasan saya mengenai	5,42	4.55	Cukup setuju



N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Ra ta-rat a	keterangan
			pekerjaan saya.			
10		PYL-KP-2	Pelanggan dan Manajemen DPTSI memiliki ekspektasi dan harapan yang sama mengenai pekerjaan saya.	5,46		Cukup setuju
11		PYL-KP-3	Saya meminta bantuan staf lain dalam membantu pekerjaan saya	5,46		Cukup setuju
12		PYL-KP-4	Dalam hal apa biasanya anda membutuhkan bantuan?	Open question		Hardware software jaringan = 7responden Jaringan = 15responden Listrik = 1

N o.	Dim ensi	Kode Item Perny ataan	Pernyataan	Skor	Ra ta- rat a	keteran gan
						respond en Progra mming = 1 respond en
1 3		PYL- KP-5	Volume pekerjaan saya melebihi waktu jam kerja saya.	4,33		Netral
1 4		PYL- KP-6	Tuntutan pekerjaan membuat saya kesulitan dalam melayani pelanggan	3,96		Netral
1 5		PYL- KP-7	Saya mendapatkan banyak permintaan dari pelanggan di saat yang bersamaan.	4,67		Cukup setuju
1 6		PYL- KP-8	Saya menawarkan layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhkan	2,79		Cukup tidak setuju

No.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
			pelanggan (contoh: pelanggan mengadukan tentang tidak dapat mengakses wifi namun anda menganjurkan untuk memakai kabel LAN)			
17		PYL-KP-9	Saya percaya bahwa saya dapat melakukan pekerjaan dengan baik.	5,96		Setuju
18		PYL-KP-10	Saya menghabiskan waktu untuk menyelesaikan permasalahan diluar kewenangan- an saya	2,88		Cukup tidak setuju

*Tabel 5. 60 Hasil Skor Faktor Masalah Kecocokan kemampuan karyawan dengan pekerjaannya*

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
19	Kecocokan kemampuan karyawan dengan pekerjaannya	PYL-KKK-1	DPTSI merekrut staf yang memiliki kualifikasi sesuai dengan pekerjaannya	5,50	5.31	Setuju
20		PYL-KKK-2	Perekrutan karyawan dikelola dengan baik oleh DPTSI	5,13		Cukup setuju

*Tabel 5. 61 Hasil Skor Faktor Masalah Kecocokan teknologi yang digunakan*

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
21	Kecocokan teknologi yang	PYL-KTD-1	Saya difasilitasi dengan perangkat yang sesuai	5,25	4.73	Cukup setuju

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
	digunakan		dengan pekerjaan saya			
22		PYL-KTD-2	Perangkat teknologi (komputer, netbook, laptop, dsb) yang diberikan DPTSI kepada saya pernah mengalami error	4,21		Netral
23		PYL-KTD-3	Perangkat apa yang kerap kali mengalami error?	Open question		Hardware = 4 responden Jaringan = 19 responden

*Tabel 5. 62 Hasil Skor Faktor Masalah Sistem Kontrol Pengawasan*

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
24	Sistem kontrol	PYL-SKP-1	Penilaian kinerja	4,79	4.54	Cukup setuju

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Sk or	Rat a- rata	keterangan
	pengawasan		mencakup seberapa baik interaksi saya dengan pelanggan			
25		PYL-SKP-2	Saya mengetahui jika akan ada evaluasi mengenai interaksi saya dengan pelanggan	4,50		Cukup setuju
26		PYL-SKP-3	DPTSI memberikan Penghargaan yang diberikan kepada staf yang baik dalam memberikan layanan	4,17		Netral

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
			terhadap pelanggan AC			
27		PYL-SKP-4	Saya memiliki peluang lebih mendapatkan penghargaan jika memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.	4,71		Cukup setuju

*Tabel 5. 63 Hasil Skor Faktor Masalah Kontrol yang Dirasakan*

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
28	Kontrol yang dirasakan	PYL-KYD-1	Saya diberikan kebebasan untuk membuat keputusan secara individu	4,46	5.40	Netral

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
			dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.			
29		PYL-KYD-2	Saya termotivasi untuk terus belajar cara-cara baru dalam melayani pelanggan	6,21		Setuju
30		PYL-KYD-3	Saya perlu mendapatkan persetujuan dari pihak lain sebelum menyampaikan layanan kepada pelanggan	5,54		Cukup setuju

*Tabel 5. 64 Hasil Skor Faktor Masalah Kerjasama*

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
31	Kerjasama	PYL-K-1	Staf dan Manajemen DPTSI bekerjasama untuk	5,96	5.47	Setuju



N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
			melayani pelanggan			
32		PYL-K-2	Saya turut membantu staf helpdesk dalam melayani pelanggan.	5,38		Cukup setuju
33		PYL-K-3	Saya memiliki komitmen dalam DPTSI	6,08		Setuju
34		PYL-K-4	Layanan helpdesk bekerjasama lebih baik dengan saya dibandingkan staf lain	4,00		Netral
35		PYL-K-5	Seluruh karyawan termotivasi untuk bekerjasama dalam menyediakan layanan berkualitas	5,96		Setuju

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
			kepada pelanggan.			

### 5.5. Hambatan

Dalam melakukan implementasi perancangan studi kasus, yaitu penyebaran kuesioner kepada pengguna dan penyedia layanan. Terdapat beberapa hambatan yang dilalui peneliti, antara lain :

- A. Instrumen kuesioner untuk pengguna dan penyedia layanan adalah hasil translasi dari Buku Parasuraman et. al yang menggunakan bahasa Inggris, maka dari itu peneliti melakukan translasi ke dalam bahasa Indonesia. Kesulitan pada saat melakukan translasi adalah memilih penggunaan kata yang tepat agar mudah dipahami oleh responden.
- B. Jumlah pernyataan yang ada pada kuesioner pengguna layanan tergolong banyak, sehingga kami memerlukan waktu untuk membujuk responden untuk mengisi kuesioner. Tak luput pula pada saat peneliti membagikan kuesioner para responden mahasiswa menolak karena alasan sibuk, ada kelas kuliah atau mengerjakan tugas.
- C. Kuesioner pengguna layanan juga disebarkan ke dosen yang ada di ITS. Namun terdapat beberapa kebijakan yang berbeda antar tiap jurusan untuk dapat menyebarkan kuesioner kepada dosen. Beberapa dosen juga memiliki berbagai aktivitas yang harus dilakukan sehingga *response rate* dari dosen sebagai pengguna layanan sedikit.

## BAB VI

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab VI ini akan dijelaskan mengenai hasil dan pembahasan penelitian tugas akhir yaitu keluaran dari setiap tahapan dalam metode penelitian yang telah dijelaskan dalam bab III.

#### 6.1. Menganalisis hasil kesenjangan

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai hasil kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna layanan (Mahasiswa) DPTSI berdasarkan hasil pembagian kuesioner. Model kesenjangan yang digunakan adalah model kesenjangan 5 dimana dapat dilihat apakah terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi dari pengguna layanan DPTSI. Pada instrumen SERVQUAL skor gap dari pernyataan persepsi dikurangi dengan pernyataan ekspektasi (Persepsi – Ekspektasi). Disini skor dapat dibedakan menjadi per-dimensi antara lain : Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

*Tabel 6. 1 Interval Skor penilaian kesenjangan*

1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Cukup tidak setuju
4	Netral
5	Cukup setuju
6	Setuju
7	Sangat tidak setuju

#### 6.1.1. Menganalisis hasil kesenjangan responden Mahasiswa

##### *Tangibles*

Dimensi Tangibles meliputi penampilan fisik dari layanan/fasilitas, peralatan atau pegawai. Dimensi ini menekankan kepada wujud secara fisik yang dapat dilihat oleh mata.

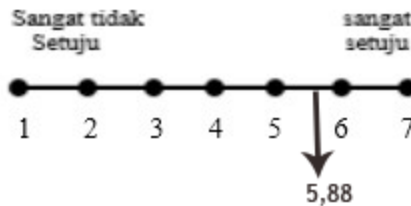
Ringkasan hasil penghitungan untuk dimensi Tangibels dirangkum dalam tabel :

*Tabel 6. 2 Hasil Skor analisis Tangibels*

Jenis Layan an	Kode item Pernyataan	Eksp ektasi	Rata-rata eksp ektasi	Persepsi	Rata-rata persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Tangibel
Umum DPTSI	TU1	5,93	5,88	4,84	4,76	-1,09	-0,68
	TU2	5,74		4,71		-0,29	
	TU3	5,97		4,73		-1,24	
Email	TE1	6,09	6,07	4,94	4,88	-1,15	-1,18
	TE2	6,04		4,83		-1,21	
Interne t	TI1	6,25	6,26	4,50	4,51	-1,75	-1,75
	TI2	6,28		4,53		-1,75	
SIM Integra	TSI	6,27	6,28	5,37	5,34	-0,90	-0,94
	M1						
	TSI M2	6,29		5,32		-0,97	
Softwa re Berlise nsi	TSW 1	6,11	6,11	4,70	4,7	-1,41	-1,40
	TSW 2	6,10		4,71		-1,39	

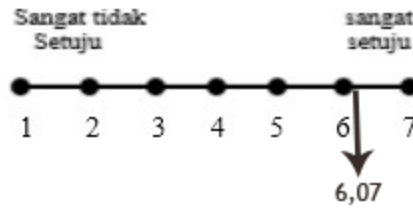
Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspetasi	Rata-rata ekspetasi	Persepsi	Rata-rata persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Tangible
Domai n dan Hostin g	TDH 1	6,07	6,08	4,53	4,57	-1,54	-1,51
	TDH 2	6,08		4,61		-1,47	

### Analisis dimensi ekspektasi tangibles



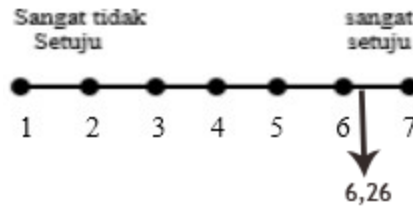
Gambar 6. 1 Skala nilai rata-rata ekspektasi DPTSI secara umum dimensi Tangibles

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang DPTSI secara umum dimensi tangibles adalah sebesar 5,88. Nilai ekpektasi sebesar 5,88 menunjukan bahwa harapan akan layanan DPTSI secara umum seperti gedung DPTSI yang memadai, staf yang melayani berpenampilan menarik, dan gedung mudah dijangkau disetujui oleh pengguna layanan.



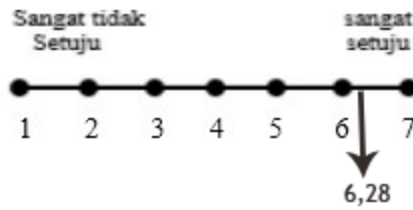
*Gambar 6. 2 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Email dimensi Tangibels*

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang layanan Email dimensi tangibles adalah sebesar 6,07. Nilai persepsi sebesar 6,07 menunjukkan bahwa harapan akan layanan Email seperti tampilan email dan semua menu di email dapat berfungsi disetujui oleh pengguna layanan.



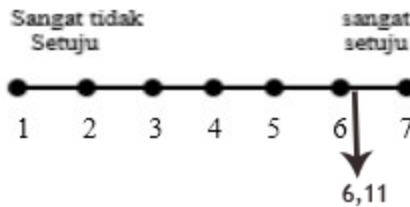
*Gambar 6. 3 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Internet dimensi Tangibels*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Internet dimensi tangibles adalah sebesar 6,26. Nilai persepsi sebesar 6,26 menunjukkan bahwa harapan akan layanan Internet seperti kecepatan akses internet dan kemudahan akses internet disetujui oleh pengguna layanan.



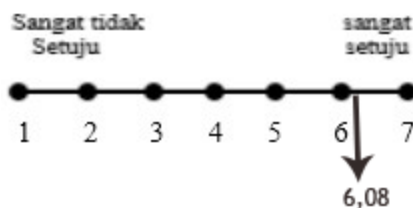
*Gambar 6. 4 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan SIM Integra dimensi Tangibels*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan SIM Integra dimensi tangibles adalah sebesar 6,28. Nilai persepsi sebesar 6,28 menunjukkan bahwa harapan akan layanan SIM Integra seperti tampilan yang mudah digunakan dan berfungsinya menu disetujui oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 5 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Software berlisensi dimensi Tangibels*

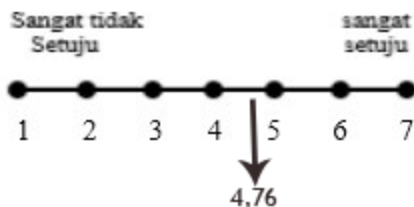
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Software berlisensi dimensi tangibles adalah sebesar 6,11. Nilai persepsi sebesar 6,11 menunjukkan bahwa harapan akan layanan Software berlisensi seperti kemudahan dalam mengunduh dan tampilan website disetujui oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 6 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Tangibles*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Domain dan Hosting dimensi tangibles adalah sebesar 6,08. Nilai persepsi sebesar 6,08 menunjukkan bahwa harapan akan layanan Domain dan Hosting terkait kemudahan dalam mengakses c-panel dan mengakses website hosting dan domain disetujui oleh pengguna layanan.

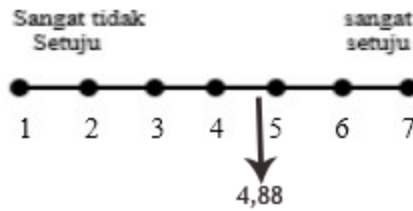
### **Analisis dimensi persepsi tangibles**



*Gambar 6. 7 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara umum dimensi Tangibles*

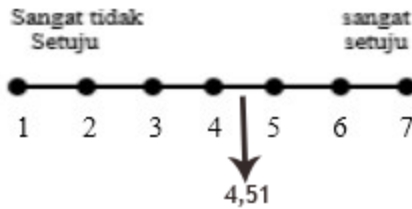
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang DPTSI secara umum adalah sebesar 4,76. Nilai persepsi sebesar 4,76 menunjukkan bahwa yang dirasakan terkait layanan DPTSI secara umum seperti gedung DPTSI yang memadai, staf yang melayani berpenampilan menarik, dan gedung mudah dijangkau dirasakan cukup setuju oleh pengguna layanan.





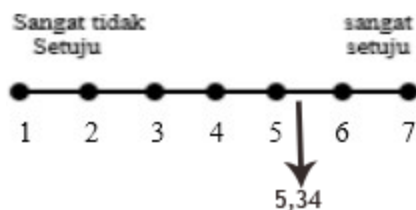
*Gambar 6. 8 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Tangibles*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Email dimensi tangibles adalah sebesar 4,76. Nilai persepsi sebesar 4,76 menunjukkan yang dirasakan akan layanan Email seperti tampilan email dan semua menu di email diterima dan dirasakan cukup setuju oleh pengguna layanan.



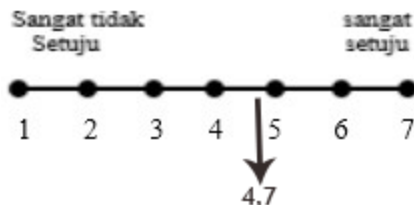
*Gambar 6. 9 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Tangibles*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Internet dimensi tangibles adalah sebesar 4,51. Nilai persepsi sebesar 4,51 menunjukkan yang dirasakan pengguna layanan terkait layanan Internet seperti kecepatan akses internet dan kemudahan akses internet diterima dan dirasakan cukup setuju oleh pengguna layanan.



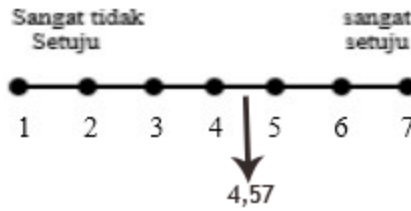
*Gambar 6. 10 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Tangibels*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan SIM Integra dimensi tangibles adalah sebesar 5,34. Nilai persepsi sebesar 5,34 menunjukkan yang dirasakan terkait layanan SIM Integra seperti tampilan yang mudah digunakan dan berfungsinya menu diterima dan cukup setuju oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 11 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Tangibels*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Software berlisensi dimensi tangibles adalah sebesar 4,7. Nilai persepsi sebesar 4,7 menunjukkan yang dirasakan terkait layanan Software berlisensi seperti kemudahan dalam mengunduh dan tampilan website tangibels diterima dan dirasakan cukup setuju oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 12 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Tangibels*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Domain dan Hosting dimensi tangibles adalah sebesar 4,57. Nilai persepsi sebesar 4,57 menunjukkan yang dirasakan pengguna layanan terkait kemudahan dalam mengakses C-panel dan mengakses website hosting&domain diterima dan dirasakan cukup setuju oleh pengguna layanan.

### ***Reliability***

Dimensi reliability meliputi bagaimana kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat. Keandalan dapat diartikan juga dengan berhasil memberikan janji-janjinya, ketersediaan jasa, penyelesaian masalah dan harga.

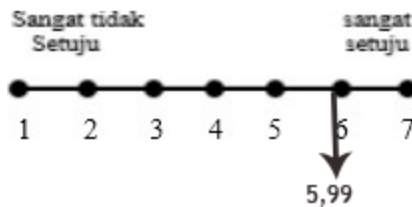
*Tabel 6. 3 Hasil Skor analisis dimensi Reliability*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Rata-rata ekspektasi	Persepsi	Rata-rata persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Reliability
Umum DPTSI	RU1	6,03	5,99	4,86	4,81	-1,17	-1,18

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Rata-rata ekspektasi	Persepsi	Rata-rata persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Reliability
	RU2	5,94		4,76		-1,18	
Email	RE1	6,13	6,19	4,92	5,15	-1,21	-1,05
	RE2	6,25		5,37		-0,88	
Internet	RI1	6,13	6,19	4,39	4,43	-1,74	-1,75
	RI2	6,24		4,47		-1,77	
SIM Integra	RSI M1	6,29	6,28	5,31	4,94	-0,98	-1,34
	RSI M2	6,26		4,57		-1,70	
Software Berlisensi	RSW 1	6,35	6,26	4,84	4,87	-1,50	-1,40
	RSW 2	6,18		4,89		-1,29	

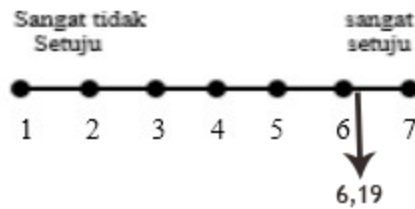
Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Rata-rata ekspektasi	Persepsi	Rata-rata persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Reliability
Domain dan Hosting	RDH 1	6,03	6,04	4,80	4,70	-1,23	-1,35
	RDH 2	6,06		4,60		-1,46	

### Analisis dimensi ekspektasi reliability



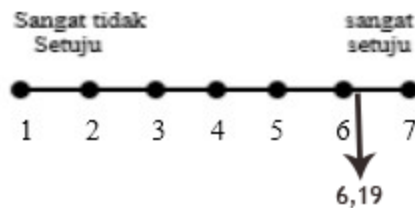
Gambar 6. 13 Skala nilai rata-rata ekspektasi DPTSI Secara umum dimensi Reliability

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang DPTSI secara umum dimensi reliability adalah sebesar 5,99. Nilai ekspektasi sebesar 5,99 menunjukkan bahwa harapan akan layanan DPTSI secara umum seperti DPTSI yang selalu meniadakan kerusakan dan bertindak sesuai dengan janji disetujui oleh pengguna layanan.



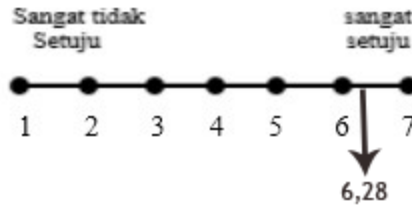
Gambar 6. 14 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Reliability

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Email dimensi ekpktasi adalah sebesar 6,19. Nilai ekpektasi sebesar 6,19 menunjukan bahwa harapan akan layanan email seperti kapasitas email dan ketersediaan email 24jam disetujui oleh pengguna layanan.



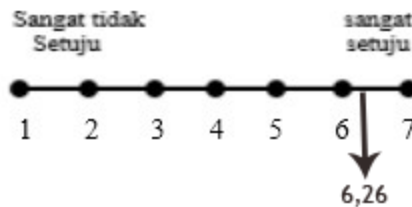
Gambar 6. 15 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Internet dimensi Reliability

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Internet dimensi reliability adalah sebesar 6,19. Nilai ekpektasi sebesar 6,19 menunjukan bahwa harapan akan layanan internet seperti bandwith yang sesuai dan memenuhi kebutuhan perkuliahan disetujui oleh pengguna layanan.



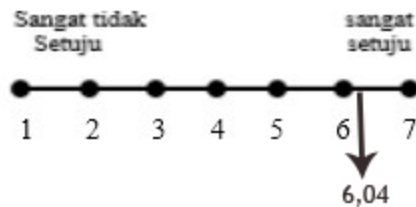
*Gambar 6. 16 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Reliability*

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan SIM Integra dimensi reliability adalah sebesar 6,28. Nilai ekpektasi sebesar 6,28 menunjukkan bahwa harapan akan layanan SIM Integra seperti keakuratan pada intergra dan respon yang cepat dari website integra disetujui oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 17 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Software Berlisensi dimensi Reliability*

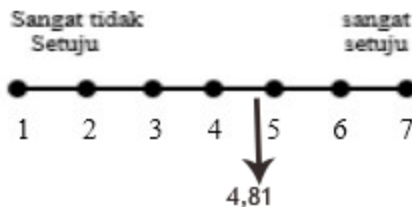
Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan Software berlisensi dimensi reliability adalah sebesar 6,26. Nilai ekpektasi sebesar 6,26 menunjukkan bahwa harapan akan layanan Software berlisensi seperti adanya link untuk mengunduh software berlisensi dan benar-benar gratis disetujui oleh pengguna layanan.



Gambar 6. 18 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Reliability

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Domain dan Hosting dimensi reliability adalah sebesar 6,04. Nilai ekpektasi sebesar 6,04 menunjukan bahwa harapan akan layanan Domain dan Hosting seperti benar terdapat layanan domain&hosting dan kapasitas domain&hosting cukup untuk mendukung perkuliahan disetujui oleh pengguna layanan.

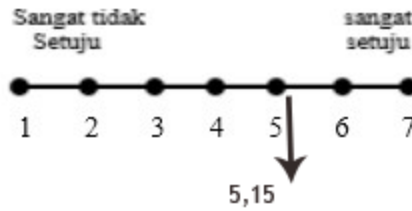
### Analisis dimensi persepsi reliability



Gambar 6. 19 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI Secara umum dimensi Reliability

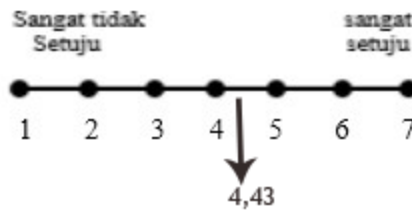
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang DPTSI secara umum dimensi reliability adalah sebesar 4,81. Nilai persepsi sebesar 4,81 menunjukan bahwa layanan DPTSI secara umum seperti DPTSI yang selalu meniadakan kerusakan dan bertindak sesuai dengan janji dirasakan cukup disetujui oleh pengguna layanan.





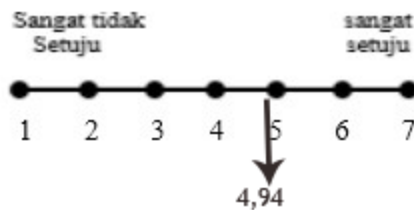
Gambar 6. 20 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Reliability

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Email dimensi reliability adalah sebesar 5,15. Nilai persepsi sebesar 5,15 menunjukkan bahwa layanan email seperti kapasitas email dan email dapat digunakan 24jam dirasakan cukup setuju oleh pengguna layanan



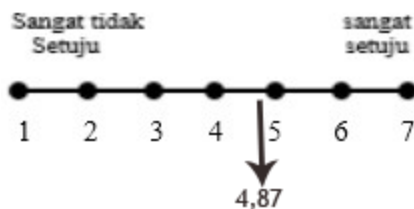
Gambar 6. 21 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Reliability

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Internet dimensi reliability adalah sebesar 4,43. Nilai persepsi sebesar 4,43 menunjukkan bahwa layanan internet seperti bandwidth yang sesuai dan memenuhi kebutuhan perkuliahan dirasakan netral oleh pengguna layanan.



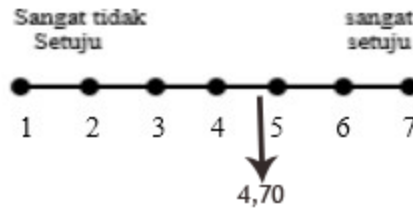
*Gambar 6. 22 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Reliability*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan SIM Integra dimensi reliability adalah sebesar 4,94. Nilai persepsi sebesar 4,94 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra seperti keakuratan pada intergra dan respon yang cepat dari website integra dirasakan cukup setuju oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 23 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Reliability*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Software berlisensi dimensi reliability adalah sebesar 4,87. Nilai persepsi sebesar 4,87 menunjukkan bahwa layanan Software berlisensi terkait adanya link untuk mengunduh software berlisensi dan benar-benar gratis diterima dan dirasakan cukup setuju oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 24 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Reliability*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Domain dan Hosting dimensi reliability adalah sebesar 4,70. Nilai persepsi sebesar 4,70 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait benar terdapat layanan domain&hosting dan kapasitas domain&hosting diterima dan dirasakan cukup setuju oleh pengguna layanan.

### ***Responsiveness***

Dimensi responsiveness meliputi kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pada dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan penyedia layanan sewaktu berurusan dengan adanya permintaan, pertanyaan dan keluhan dari pelanggan.

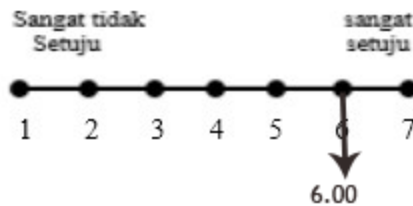
*Tabel 6. 4 Hasil Skor analisis dimensi Responsiveness*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Rata-rata ekspektasi	Persepsi	Rata-rata persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Responsiveness
Umum DPTSI	ResU1	6,06	6,00	4,73	4,79	-1,33	-1,22

Jenis Layan an	Kode item Pern yataa n	Eks pek tasi	Rata- rata ekpekt asi	Persep si	Rata- rata perse psi	Gap Scor e (P-E)	Rata- rata skor dimensi Respons iveness
	ResU 2	5,9 8		4,82		-1,16	
	ResU 3	5,9 7		4,81		-1,16	
Email	ResE 1	6,2 7	6,17	5,25	4,6	-1,02	-1,07
	ResE 2	6,0 7		4,95		-1,12	
Interne t	ResI 1	6,4 2	6,23	5,04	4,29	-1,38	-1,95
	ResI 2	6,0 5		3,53		-2,52	
SIM Integra	ResS IM1	6,3 2	6,42	4,79	5,02	-1,54	-1,40
	ReSI M2	6,5 1		5,24		-1,27	
Softwa re	ResS W1	6,1 9	6,18	4,66	4,49	-1,53	-1,69

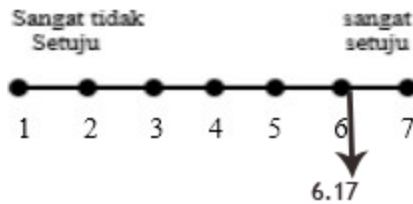
Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Rata-rata ekspektasi	Persepsi	Rata-rata persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Responsiveness
berlisen	ResSW2	6,17		4,31		-1,85	
Domain dan Hosting	ResDH1	6,06	6,06	4,52	4,53	-1,54	-1,53
	ResDH2	6,06		4,54		-1,52	

### Analisis dimensi ekspektasi Responsiveness



Gambar 6. 25 Skala nilai rata-rata ekspektasi DPTSI secara umum dimensi Responsiveness

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang DPTSI secara umum dimensi responsiveness adalah sebesar 6,00. Nilai ekspektasi sebesar 6,00 menunjukkan bahwa harapan akan layanan DPTSI secara umum seperti Pemberian layanan yang cepat, memiliki keinginan untuk membantu dan selalu menanggapi disetujui oleh pengguna layanan



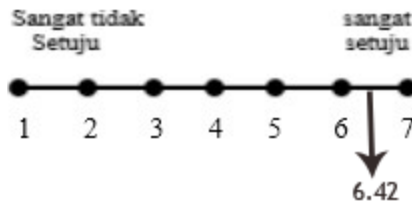
Gambar 6. 26 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Responsiveness

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Email dimensi responsiveness adalah sebesar 6,17. Nilai ekpektasi sebesar 6,17 menunjukkan bahwa harapan akan layanan Email terkait email dapat dibuka dimana saja dan memiliki menu bantuan disetujui oleh pengguna layanan.



Gambar 6. 27 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Internet dimensi Responsiveness

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Internet dimensi responsiveness adalah sebesar 6,23. Nilai ekpektasi sebesar 6,23 menunjukkan bahwa harapan akan layanan Internet seperti akses internet 24 jam dan adanya informasi ketika Internet akan non aktif disetujui oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 28 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Responsivenes*

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan SIM Integra dimensi responsiveness adalah sebesar 6,42 . Nilai ekspektasi sebesar 6,42 menunjukkan bahwa harpaan akan layanan SIM Integra seperti ketersediaan SIM integra yang selalu dapat diakses dan selalu ada 24 jam disetujui oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 29 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Software Berlisensi dimensi Responsivenes*

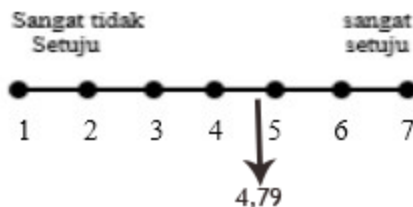
Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Software Berlisensi dimensi responsiveness adalah sebesar 6,18 . Nilai ekpektasi sebesar 6,18 menunjukkan bahwa harapan akan layanan Software Berlisensi seperti kecepatan mengunduh dan adanya pihak yang menginformasikan tentang software berlisensi disetujui oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 30 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Responsiveness*

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Domain dan Hosting dimensi responsiveness adalah sebesar 6,06. Nilai ekpektasi sebesar 6,06 menunjukan bahwa harpan akan layanan Domain dan Hosting seperti kemudahan dalam mendaftarkan domain dan hosting disetujui oleh pengguna layanan.

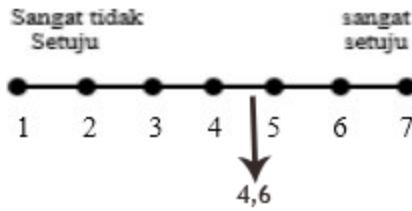
### **Analisis dimensi persepsi Responsiveness**



*Gambar 6. 31 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara umum dimensi Responsiveness*

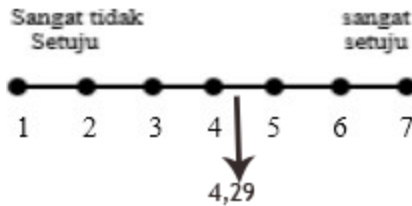
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang DPTSI secara umum dimensi responsiveness adalah sebesar 4,79. Nilai persepsi sebesar 4,79 menunjukan bahwa layanan DPTSI secara umum terkait Pemberian layanan yang cepat, memiliki keinginan untuk membantu dan selalu menanggapi diterima dan dirasakan cukup setuju oleh pengguna layanan





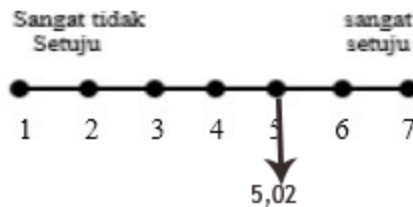
*Gambar 6. 32 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Responsiveness*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Email dimensi responsiveness adalah sebesar 4,6. Nilai persepsi sebesar 4,6 menunjukkan bahwa layanan Email terkait email dapat dibuka dimana saja dan memiliki menu bantuan diterima dan dirasakan cukup setuju oleh pengguna layanan.



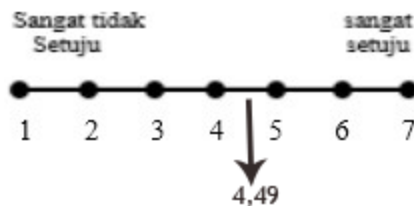
*Gambar 6. 33 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Responsiveness*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Internet dimensi responsiveness adalah sebesar 4,29. Nilai persepsi sebesar 4,29 menunjukkan bahwa layanan Internet terkait akses internet 24 jam dan adanya informasi ketika Internet akan non aktif diterima dan dirasakan netral oleh pengguna layanan.



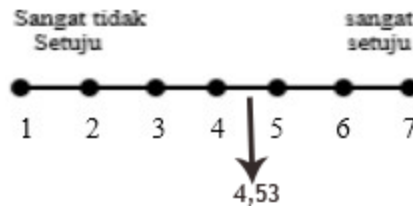
*Gambar 6. 34 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Responsiveness*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan SIM Integra dimensi responsiveness adalah sebesar 5,09 . Nilai persepsi sebesar 5,09 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra terkait ketersediaan SIM integra yang selalu dapat diakses dan selalu ada 24 jam diterima dan dirasakan Cukup setuju oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 35 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Responsiveness*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Software Berlisensi dimensi responsiveness adalah sebesar 4,49 . Nilai persepsi sebesar 4,49 menunjukkan bahwa layanan Software Berlisensi terkait kecepatan mengunduh dan adanya pihak yang menginformasikan tentang software berlisensi diterima dan dirasakan Netral oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 36 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Responsivenes*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Domain dan Hosting dimensi responsiveness adalah sebesar 4,53. Nilai persepsi sebesar 4,53 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait kemudahan dalam mendaftarkan domain dan hosting diterima dan dirasakan Cukup setuju oleh pengguna layanan.

### ***Assurance***

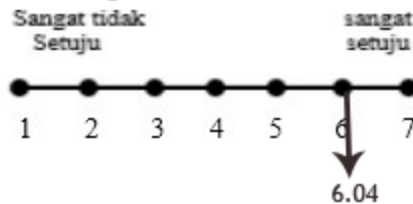
Dimensi assurance meliputi pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dari penyedia layanan untuk membuat pengguna layanan merasa yakin dan percaya. Dimensi ini sangat penting untuk penyedia layanan karena perusahaan atau organisasi perlu untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan untuk menimbulkan rasa aman dan terjamin.

Tabel 6. 5 Hasil Skor analisis dimensi Assurance

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspek tasi	Rat a-rata eksp ekt asi	Per sep si	Rata-rata perep si	Gap Scor e (P-E)	Rata-rata skor dimensi Assurance
Umum DPTSI	AU1	5,54	6.04	4,91	4,79	-1,03	-1,12
	AU2	6,07		4,85		-1,22	
	AU3	5,98		4,90		-1,08	
	AU4	6,16		5,00		-1,16	
Email	AE1	6,12	6,12	4,96	4,97	-1,15	-1,15
	AE2	6,12		4,98		-1,15	
Internet	AI1	6,36	6,32	4,21	4,47	-2,15	-1.85
	AI2	6,28		4,72		1,56	

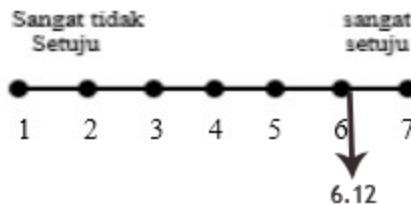
Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Rata-rata ekspektasi	Persepasi	Rata-rata perepasi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Assurance
SIM Integra	ASIM1	6,16	6,21	4,49	4,66	-1,67	-1,55
	ASIM2	6,25		4,83		-1,42	
Software berlisensi	ASW1	6,18	6,20	4,75	4,83	-1,43	-1,37
	ASW2	6,22		4,91		-1,31	
Domain dan Hosting	ADH1	6,16	6,17	4,56	4,58	-1,60	-1,59
	ADH2	6,17		4,59		-1,58	

### Analisis dimensi ekspektasi Assurance



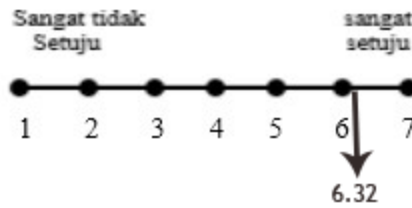
Gambar 6. 37 Skala nilai rata-rata ekpektasi DPTSI secara umum dimensi Assurance

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang DPTSI secara umum dimensi Assurance adalah sebesar 6.04. Nilai ekpektasi sebesar 6.04 menunjukkan bahwa harapan akan layanan DPTSI secara umum seperti kepercayaan pengguna dengan DPTSI, perasaan aman ketika menggunakan layanan DPTSI, keramahan karyawan dan kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan disetujui oleh pengguna layanan.



Gambar 6. 38 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Assurance

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan Email dimensi Assurance adalah sebesar 6.12. Nilai ekpektasi sebesar 6.12 menunjukkan bahwa harapan akan layanan Email seperti Kepastian dalam pengiriman dan penerimaan email diharapkan disetujui oleh pengguna layanan.



Gambar 6. 39 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Internet dimensi Assurance

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Internet dimensi Assurance adalah sebesar 6.32. Nilai ekspektasi sebesar 6.32 menunjukkan bahwa harapan akan layanan internet seperti kepastian adanya akses internet di seluruh ruang kelas dan perasaan aman dalam menggunakan Internet diharapkan disetujui oleh pengguna layanan



Gambar 6. 40 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Assurance

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan SIM Integra dimensi Assurance adalah sebesar 6.20. Nilai persepsi sebesar 6.20 menunjukkan bahwa harpan akan layanan SIM Integra seperti bersihnya integra dari bug dan keamanan dalam menggunakan Integra diharapkan disetujui oleh pengguna layanan



Gambar 6. 41 Skala nilai rata-rata ekepektasi Layanan Software berlisensi dimensi Assurance

Untuk nilai rata-rata ekepektasi tentang Layanan Software Berlisensi dimensi Assurance adalah sebesar 6.20. Nilai ekspektasi sebesar 6.20 menunjukkan bahwa harapan akan layanan Software Berlisensi seperti Software dapat digunakan dan perasaan aman dalam mendownload diharapkan disetujui oleh pengguna layanan.

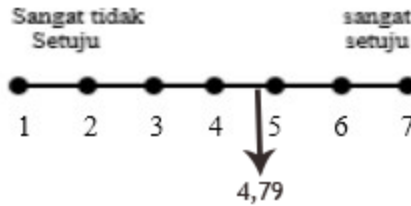


Gambar 6. 42 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Assurance

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan Domain dan Hosting dimensi Assurance adalah sebesar 6.17. Nilai ekspektasi sebesar 6.17 menunjukkan bahwa harapan akan layanan Domain dan Hosting seperti ketersediaan server 24 jam dan keamanan dalam penggunaan diharapkan disetujui oleh pengguna layanan.

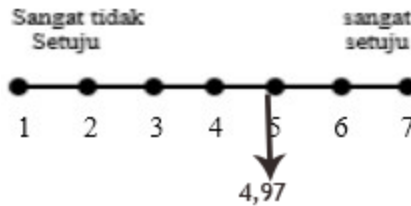


### Analisis dimensi persepsi Assurance



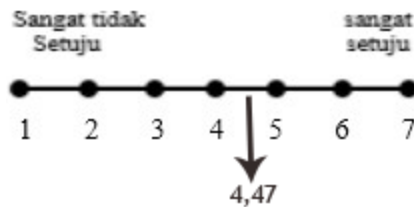
*Gambar 6. 43 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara umum dimensi Assurance*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang DPTSI secara umum dimensi Assurance adalah sebesar 4,79. Nilai persepsi sebesar 4,79 menunjukkan bahwa layanan DPTSI secara umum terkait kepercayaan pengguna dengan DPTSI, perasaan aman ketika menggunakan layanan DPTSI, keramahan karyawan dan kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan diterima dan dirasakan Cukup disetujui oleh pengguna layanan.



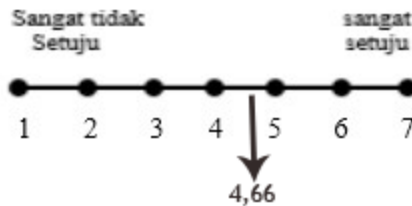
*Gambar 6. 44 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Assurance*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Email dimensi Assurance adalah sebesar 4,97. Nilai persepsi sebesar 4,97 menunjukkan bahwa layanan Email terkait Kepastian dalam pengiriman dan penerimaan email diterima dan dirasakan Cukup disetujui oleh pengguna layanan.



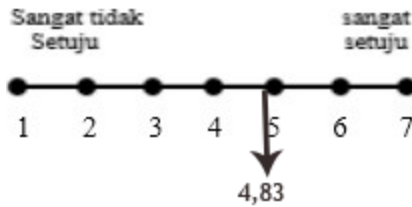
*Gambar 6. 45 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Assurance*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Internet dimensi Assurance adalah sebesar 4,47. Nilai persepsi sebesar 4,47 menunjukkan bahwa layanan internet terkait kepastian adanya akses internet di seluruh ruang kelas dan perasaan aman dalam menggunakan Internet diterima dan dirasakan Netral oleh pengguna layanan



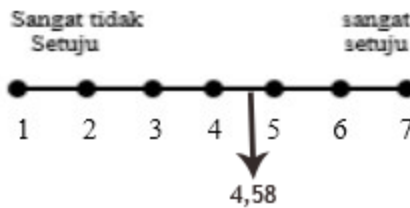
*Gambar 6. 46 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Assurance*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan SIM Integra dimensi Assurance adalah sebesar 4,66. Nilai persepsi sebesar 4,66 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra terkait bersihnya integra dari bug dan keamanan dalam menggunakan Integra diterima dan dirasakan Cukup disetujui oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 47 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Assurance*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Software Berlisensi dimensi Assurance adalah sebesar 4,83. Nilai persepsi sebesar 4,83 menunjukkan bahwa layanan Software Berlisensi terkait Software dapat digunakan dan perasaan aman dalam mendownload diterima dan dirasakan Cukup disetujui oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 48Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Assurance*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Domain dan Hosting dimensi Assurance adalah sebesar 4,58. Nilai persepsi sebesar 4,58 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait ketersediaan server 24 jam dan keamanan dalam penggunaan diterima dan dirasakan Cukup disetujui oleh pengguna layanan.

### *Empathy*

Dimensi empathy meliputi kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan. Dimensi

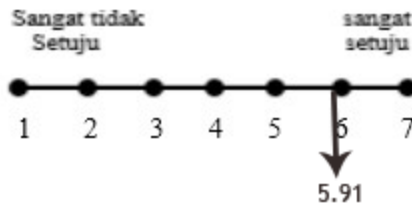
empati ini menunjukan kepada pengguna layanan bahwa pengguna adalah special, dan kebutuhan mereka dapat dilayani dan dipahami

*Tabel 6. 6 Hasil Skor analisis dimensi Empathy*

Jenis Layanan	Kode item Pertanyaan	Eksp ektas i	Rata- rata ekpe ktasi	Perse psi	Rata- rata perse psi	Gap Scor e (P-E)	Rata- rata skor dime nsi Emp athy
Umum DPTSI	E1	5,92	5,91	4,78	4,48	-1,14	-1,07
	E2	5,88		4,87		-1,01	
	E3	5,92		4,86		-1,06	
Email	EE1	6,19	6,18	5,00	4,96	-1,19	-1,11
	EE2	6,17		4,92		-1,25	
Internet	EI1	6,29	6,21	3,57	4,32	-2,72	-2,40
	EI2	6,14		4,06		-2,07	
SIM Integra	ESIM 1	6,48	6,42	5,06	4,74	-1,42	-1,68
	ESIM 2	6,35		4,41		-1,94	
Softwar e	ESW1	6,14	6,11	4,43	4,46	-1,72	-1,65
	ESW2	6,08		4,49		-1,59	

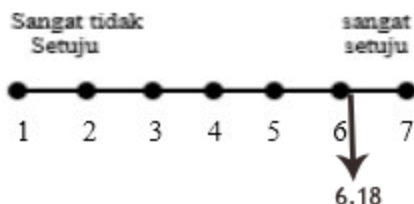
Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Eksp ektasi i	Rata-rata ekpektasi	Perse psi	Rata-rata perse psi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dime nsi Emp athy
berlisen si							
Domain dan Hosting	EDH1	6,13	6,17	4,47	4,40	-1,66	-1,72
	EDH2	6,10		4,33		-1,77	

### Analisis dimensi ekspektasi Empathy



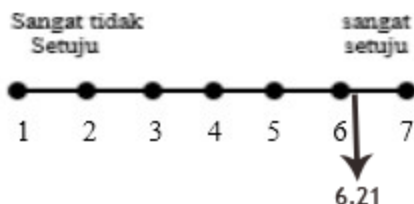
Gambar 6. 49 Skala nilai rata-rata ekpektasi DPTSI secara Umum dimensi Empathy

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang DPTSI Secara Umum dimensi Empathy adalah sebesar 4,48. Nilai ekpektasi sebesar 5.91 menunjukkan bahwa harapan akan layanan DPTSI secara umum seperti perhatian karyawan dengan pelanggan, jam kerja yang cocok dengan pelanggan dan perasaan percaya yang dirasakan pelanggan disetujui oleh pengguna layanan.



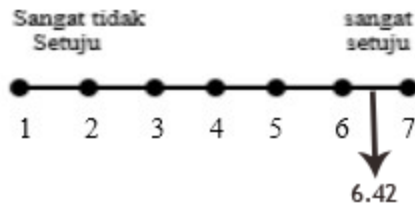
*Gambar 6. 50 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Empathy*

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Email dimensi Empathy adalah sebesar 6.18. Nilai ekspektasi sebesar 6.18 menunjukan bahwa harapan akan layanan Email seperti kemudahan reset password dan kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan disetujui oleh pengguna layanan



*Gambar 6. 51 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Internet dimensi Empathy*

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Internet dimensi Empathy adalah sebesar 6.21. Nilai ekspektasi sebesar 6.21 menunjukan bahwa harapan akan layanan Internet terkait kestabilan internet dan adanya pihak yang dapat dihubungi jika terjadi error disetujui oleh pengguna layanan



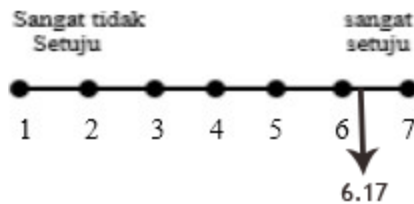
Gambar 6. 52 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Empathy

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan SIM Integra dimensi Empathy adalah sebesar 6.42. Nilai ekspektasi sebesar 6.42 menunjukan bahwa harapan akan layanan SIM Integra seperti dapat berfungsinya menu forgot password dan adanya petunjuk manual disetujui oleh pengguna layanan



Gambar 6. 53 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Software Berlisensi dimensi Empathy

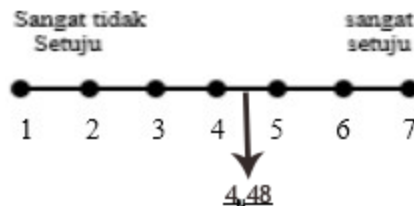
Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan Software Berlisensi dimensi Empathy adalah sebesar 6.11. Nilai ekspektasi sebesar 6.11 menunjukan bahwa harapan akan layanan Software berlisensi seperti adanya pihak yang dapat dihubungi jika terjadi error dan respon dari karyawan apabila terjadi pengaduan error diharapkan disetujui oleh pengguna layanan



Gambar 6. 54 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Empathy

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan Domain dan Hosting dimensi Empathy adalah sebesar 6.17. Nilai ekspektasi sebesar 6.17 menunjukkan bahwa harapan akan layanan Domain dan Hosting seperti adanya pihak yang dapat dihubungi apabila terjadi error pada saat pembuatan websute dan respon dari karyawan apabila terjadi pengaduan error diharapkan Netral oleh pengguna layanan

### Analisis dimensi persepsi Empathy

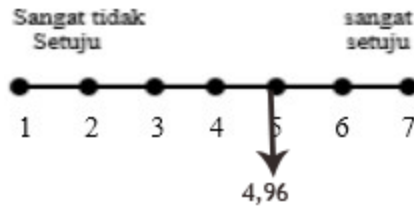


Gambar 6. 55 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara Umum dimensi Empathy

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang DPTSI Secara Umum dimensi Empathy adalah sebesar 4,48. Nilai persepsi sebesar 4,48 menunjukkan bahwa layanan DPTSI secara umum terkait perhatian karyawan dengan pelanggan, jam kerja yang cocok dengan pelanggan dan perasaan percaya yang dirasakan

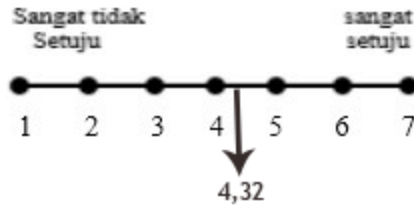


pelanggan diterima dan dirasakan Netral oleh pengguna layanan.



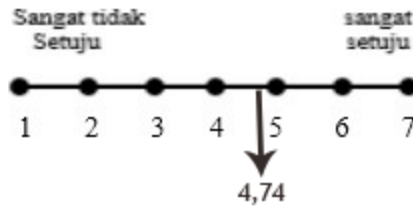
*Gambar 6. 56 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Empathy*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Email dimensi Empathy adalah sebesar 4,96. Nilai persepsi sebesar 4,96 menunjukkan bahwa layanan Email terkait kemudahan reset password dan kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan diterima dan dirasakan Cukup disetujui oleh pengguna layanan



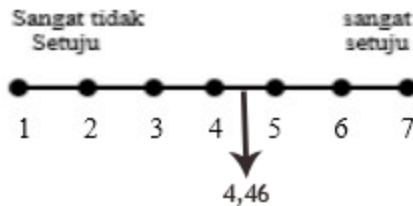
*Gambar 6. 57 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Empathy*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Internet dimensi Empathy adalah sebesar 4,32. Nilai persepsi sebesar 4,32 menunjukkan bahwa layanan Internet terkait kestabilan internet dan adanya pihak yang dapat dihubungi jika terjadi error diterima dan dirasakan Netral oleh pengguna layanan



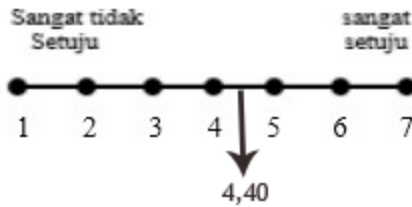
*Gambar 6. 58 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Empathy*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan SIM Integra dimensi Empathy adalah sebesar 4,74. Nilai persepsi sebesar 4,74 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra terkait dapat berfungsinya menu forgot password dan adanya petunjuk manual diterima dan dirasakan Cukup disetujui oleh pengguna layanan



*Gambar 6. 59 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Empathy*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Software Berlisensi dimensi Empathy adalah sebesar 4,46. Nilai persepsi sebesar 4,46 menunjukkan bahwa layanan Software berlisensi terkait adanya pihak yang dapat dihubungi jika terjadi error dan respon dari karyawan apabila terjadi pengaduan error diterima dan dirasakan Netral oleh pengguna layanan



Gambar 6. 60 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Empathy

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Domain dan Hosting dimensi Empathy adalah sebesar 4,40. Nilai persepsi sebesar 4,40 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait adanya pihak yang dapat dihubungi apabila terjadi error pada saat pembuatan websute dan respondari karyawan apabila terjadi pengaduan error diterima dan dirasakan Netral oleh pengguna layanan.

### ***Kepuasan secara keseluruhan***

Tabel 6. 7 Hasil Skor secara keseluruhan

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)
Umum DPTSI		5,99	4,87	-1,12
Email		6,14	5,02	-1,11
Internet		6,28	4,26	-2,02
SIM Integra		6,23	5,00	-1,23

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Persepsi	Gap Score (P-E)
Software Berlisensi		6,12	4,77	-1,35
Domain Dan Hosting		6,09	4,56	-1,53

### ***Hasil Skor pelayanan***

Layanan DPTSI Secara umum

*Tabel 6. 8 Hasil Skor kesenjangan pada DPTSI secara umum*

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspektasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
Umum DPTSI mahasiswa	Tangibels	TU1	5,88	4,76	-1,12
		TU2			
		TU3			
	Reliability	RU1	5.99	4.81	-1,18
		RU2			
	responsiveness	ResU1	6.00	4.79	-1,21
		ResU2			

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspetasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
	Assurance	ResU3	6,04	4.79	-1.25
		AU1			
		AU2			
		AU3			
	Empathy	AU4			
		E1	5.91	4.48	-1,43
		E2			
		E3			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL pada layanan umum DPTSI masih memiliki kesenjangan dengan skor yang paling besar adalah -1.43 dari dimensi Empathy.

### Layanan Email

*Tabel 6. 9 Hasil Skor kesenjangan Layanan Email*

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspetasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
Layanan email mahasiswa	Tangibels	TE1	6.07	4.88	-1.19
		TE 2			
	Reliability	RE1	6,19	5.15	-1,04
		RE2			
	Responsiveness	ResE1	6.17	4.6	-1,57

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspertasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
	Assurance	ResE2	6.12	4.97	-1.15
		AE1			
		AE2	6.18	4.96	-1.22
	Empathy	E1			
		E2			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL pada layanan Email masih memiliki kesenjangan dengan skor yang paling besar adalah -1.57 dari dimensi Responsiveness.

#### Layanan Internet

*Tabel 6. 10 Hasil Skor kesenjangan Layanan Internet*

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspertasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
Layanan Internet mahasiswa	Tangibels	TI1	6.26	4.51	-1.75
		TI2			
	Reliability	RI1	6,19	4.43	-1,76
		RI2			

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspetasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
	Responsiveness	ResI1	6.23	4.29	-1,94
		ResI2			
	Assurance	AI1	6.32	4.47	-2,03
		AI2			
	Empathy	EI1	6.21	4.32	-1,89
		EI2			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL pada layanan Internet masih memiliki kesenjangan dengan skor yang paling besar adalah -2.03 dari dimensi Assurance.

#### Layanan SIM Integra

*Tabel 6. 11 Hasil Skor kesenjangan Layanan SIM Integra*

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspetasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
Layanan SIM Integra mahasiswa	Tangibels	TSI M1	6.28	5.34	-0.94

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspresi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
	Reliability	TSI M2	6,28	4.94	-1.34
		RSI M1			
		RSI M2			
	Responsiveness	ResS IM1	6.42	5.02	-1.40
		ReSI M2			
	Assurance	ASI M1	6.21	4.66	-1.55
		ASI M2			
	Empathy	ESI M1	6.42	4.74	1.68
		ESI M2			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL pada layanan SIM Integra masih memiliki kesenjangan dengan proposisi yang paling besar adalah -1.68 dari dimensi Empathy.



## Layanan Software Berlisensi

*Tabel 6. 12 Hasil Skor kesenjangan Layanan Software Berlisensi*

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspresi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
Layanan Software Berlisensi mahasiswa	Tangibels	TSW 1	6.11	4.7	-1.41
		TSW 2			
	Reliability	RSW 1	6,36	4.87	-1.49
		RSW 2			
	Responsiveness	ResSW1	6.18	4.49	-1.69
		ResSW2			
	Assurance	ASW 1	6.20	4.83	-1.37
		ASW 2			
	Empathy	ESW 1	6.11	4.46	-1.65

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspektasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
		ESW2			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL pada layanan Software berlisensi masih memiliki kesenjangan dengan skor yang paling besar adalah -1.69 dari dimensi responsiveness

#### Layanan Domain dan hosting

*Tabel 6. 13 Hasil Skor kesenjangan Layanan Domain dan Hosting*

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspektasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
Layanan Domain hosting mahasiswa	Tangibels	TDH1	6.08	4.57	-1.51
		TDH2			
	Reliability	RDH1	6,04	4.70	-1.51
		RDH2			
	Responsiveness	ResSW1	6.06	4.53	-1.53

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspresi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
		ResSW2			
		ADH1	6.21	4.58	-1.63
		ADH2			
	Empathy	EDH1	6.17	4.40	-1.77
		EDH2			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL pada Domain dan hosting masih memiliki kesenjangan dengan skor yang paling besar adalah -1.77 dari dimensi Empathy.

### **6.1.2. Menganalisis hasil kesenjangan responden Dosen Tangibles**

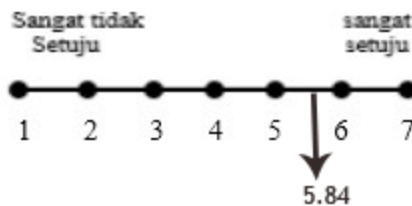
Dimensi Tangibles meliputi penampilan fisik dari layanan/fasilitas, peralatan atau pegawai. Dimensi ini menekankan kepada wujud secara fisik yang dapat dilihat oleh mata. Ringkasan hasil penghitungan untuk dimensi Tangibles dirangkum dalam tabel

Tabel 6. 14 Analisis hasil kesenjangan dimensi Tangibels

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspetasi	Rata-rata ekspetasi	Persepsi	Rata-rata persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Tangibels
Umum DPTSI	TU1	5,81	5,84	4.63	4,57	-1,09	-1,27
	TU2	5,78		4.45		-0,29	
	TU3	5.92		4.64		-1,24	
Email	TE1	6.32	6,34	4.82	4,78	-1,15	-1.56
	TE2	6.35		4.73		-1,21	
Internet	TI1	6.47	6,42	4.26	4,31	-1,75	-2.11
	TI2	6.37		4.35		-1,75	
SIM Integra	TSI	6.44	6,44	5.00	5,01	-0,90	-1.44
	M1						
	TSI M2	6.43		5.00		-0,97	
Software Berlisensi	TSW 1	6.35	6,31	4.72	4,67	-1,41	-1,64
	TSW 2	6.27		4.62		-1,39	
Domain dan	TDH 1	6.23	6,26	4.94	4,93	-1,54	-1,33

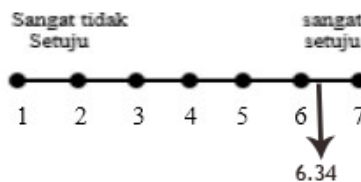
Jenis Layan an	Kode item Pernyataan	Eksp eksi	Rata-rata eksp eksi	Perse p-si	Rata-rata perse psi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Tangible
Hostin g	TDH 2	6.29		4.91		-1,47	

### Analisis dimensi ekspektasi tangibles



Gambar 5. 53 Skala nilai rata-rata ekspektasi DPTSI secara umum dimensi Tangibles

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang DPTSI secara umum dimensi tangibles adalah sebesar 5,84. Nilai persepsi sebesar 5,84 menunjukkan bahwa layanan DPTSI secara umum terkait gedung DPTSI yang memadai, staf yang melayani berpenampilan menarik, dan gedung mudah dijangkau diharapkan diterima dan dirasakan baik oleh pengguna layanan.



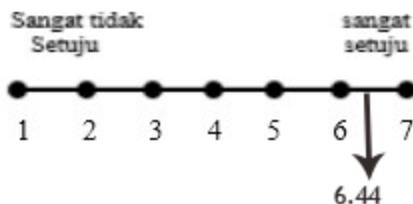
Gambar 5. 54 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Email dimensi Tangibles

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang layanan Email dimensi tangibles adalah sebesar 6,34. Nilai persepsi sebesar 6,34 menunjukkan bahwa layanan Email tampilan email dan semua menu di email diharapkan baik oleh pengguna layanan.



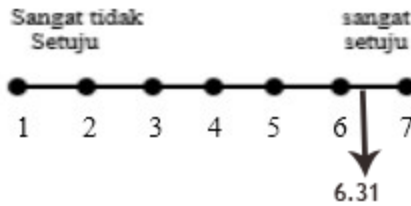
*Gambar 5. 55 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Internet dimensi Tangibels*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Internet dimensi tangibles adalah sebesar 6,42. Nilai persepsi sebesar 6,42 menunjukkan bahwa layanan Internet terkait kecepatan akses internet dan kemudahan akses internet diharapkan baik oleh pengguna layanan.



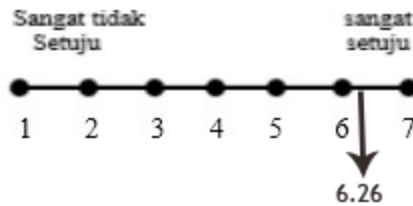
*Gambar 5. 56 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan SIM Integra dimensi Tangibels*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan SIM Integra dimensi tangibles adalah sebesar 6,44. Nilai persepsi sebesar 6,44 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra terkait tampilan yang mudah digunakan dan berfungsinya menu diharapkan baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 5. 57 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Software berlisensi dimensi Tangibels*

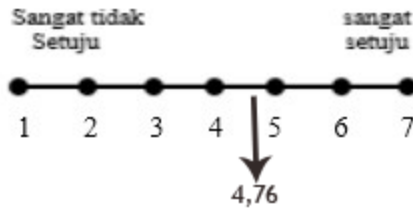
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Software berlisensi dimensi tangibles adalah sebesar 6,31. Nilai persepsi sebesar 6,31 menunjukkan bahwa layanan Software berlisensi terkait kemudahan dalam mengunduh dan tampilan website diharapkan baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 5. 58 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Tangibels*

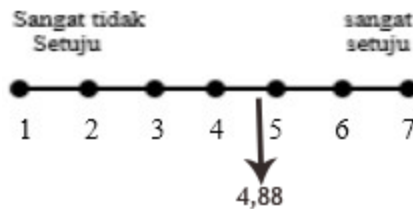
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Domain dan Hosting dimensi tangibles adalah sebesar 6,26. Nilai persepsi sebesar 6,26 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait kemudahan dalam mengakses c-panel dan mengakses website hosting dan domain diharapkan baik oleh pengguna layanan.

### Analisis dimensi persepsi tangibels



*Gambar 6. 61 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara umum dimensi Tangibels*

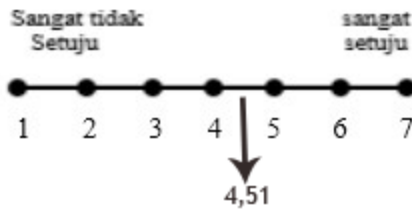
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang DPTSI secara umum dimensi tangibles adalah sebesar 4,76. Nilai persepsi sebesar 4,76 menunjukkan bahwa layanan DPTSI secara umum terkait tampilan email dan semua menu di email diterima dan dirasakan cukup baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 62 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Tangibels*

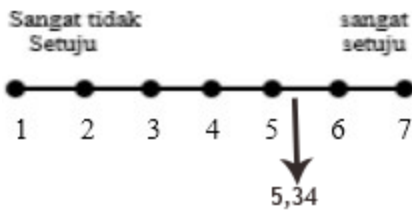
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Email dimensi tangibles adalah sebesar 4,88. Nilai persepsi sebesar 4,88 menunjukkan bahwa layanan Email terkait kecepatan akses internet dan kemudahan akses internet diterima dan dirasakan cukup baik oleh pengguna layanan.





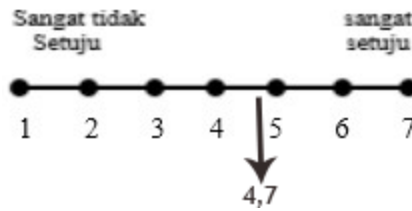
*Gambar 6. 63 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Tangibles*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Internet dimensi tangibles adalah sebesar 4,51. Nilai persepsi sebesar 4,51 menunjukkan bahwa layanan Internet terkait dimensi tangibles diterima dan dirasakan cukup baik oleh pengguna layanan.



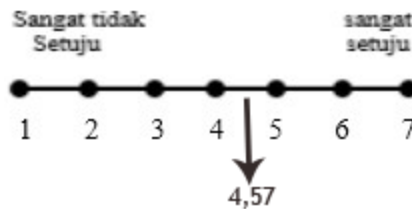
*Gambar 6. 64 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Tangibles*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan SIM Integra dimensi tangibles adalah sebesar 5,34. Nilai persepsi sebesar 5,34 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra terkait tampilan yang mudah digunakan dan berfuningsinya menu diterima dan dirasakan cukup baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 65 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Tangibles*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Software berlisensi dimensi tangibles adalah sebesar 4,7. Nilai persepsi sebesar 4,7 menunjukkan bahwa layanan Software berlisensi terkait kemudahan dalam mengunduh dan tampilan website diterima dan dirasakan cukup baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 66 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Tangibles*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang layanan Domain dan Hosting dimensi tangibles adalah sebesar 4,57. Nilai persepsi sebesar 4,57 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait kemudahan dalam mengakses C-panel dan mengakses website hosting&domain diterima dan dirasakan cukup baik oleh pengguna layanan.

### *Reliability*

Dimensi reliability meliputi bagaimana kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat. Keandalan dapat diartikan juga dengan berhasil memberikan

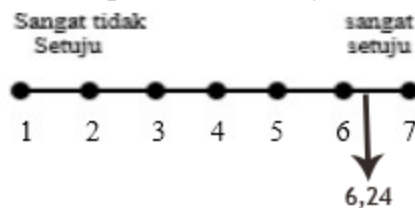
janji-janjinya, ketersediaan jasa, penyelesaian masalah dan harga.

*Tabel 6. 15 Analisis hasil kesenjangan dimensi Reliability*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspek tasi	Rata-rata ekspek tasi	Persepsi	Rata-rata persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Reliability
Umum DPTSI	RU1	6.27	6.24	4.59	4,64	-1,17	-1,18
	RU2	6.21		4.68		-1,18	
Email	RE1	7.01	6,74	3.48	4.27	-1,21	-1,05
	RE2	6.46		5.06		-0,88	
Internet	RI1	6.33	6,33	4.09	4,06	-1,74	-1,75
	RI2	6,33		4,03		-1,77	
SIM Integra	RSI M1	6,40	6,42	4.87	4.80	-0,98	-1,34
	RSI M2	6,45		4,73		-1,70	

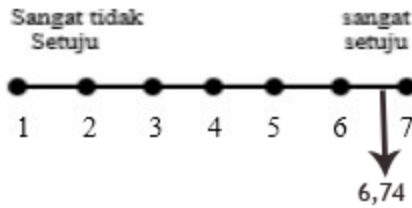
Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Rata-rata ekspektasi	Persepsi	Rata-rata persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Reliability
Software Berlisensi	RSW 1	6,34	6,35	4,96	5.03	-1,50	-1,40
	RSW 2	6,37		5.11		-1,29	
Domain dan Hosting	RDH 1	6,23	6,27	4,80	4,60	-1,23	-1,35
	RDH 2	6,32		4,41		-1,46	

### Analisis dimensi ekspektasi reliability



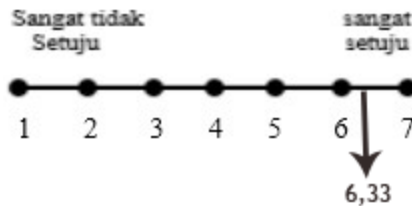
Gambar 6. 67 Skala nilai rata-rata ekspektasi DPTSI Secara umum dimensi Reliability

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang DPTSI secara umum dimensi reliability adalah sebesar 6.24. Nilai ekspektasi sebesar 5,99 menunjukan bahwa DPTSI secara umum terkait DPTSI yang selalu meniadakan kerusakan dan bertindak sesuai dengan janji diharapkan baik oleh pengguna layanan



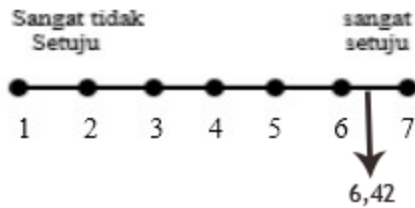
Gambar 6. 68 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Reliability

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Email dimensi ekpktasi adalah sebesar 6,74. Nilai ekpektasi sebesar 6,74 menunjukan bahwa layanan email terkait kapasitas email dan email dapat digunakan 24jam diharapkan sangat baik oleh pengguna layanan



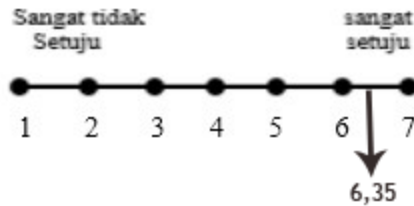
Gambar 6. 69 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Internet dimensi Reliability

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Internet dimensi reliability adalah sebesar 6,33. Nilai ekpektasi sebesar 6,33 menunjukan bahwa layanan internet terkait bandwidth yang sesuai dan memenuhi kebutuhan perkuliahan diharapkan baik oleh pengguna layanan.



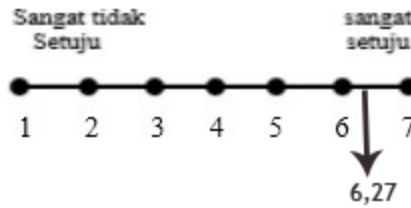
*Gambar 6. 70 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Reliability*

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan SIM Integra dimensi reliability adalah sebesar 6,42. Nilai ekpektasi sebesar 6.42 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra terkait keakuratan pada intergra dan respon yang cepat dari website integra diharapkan baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 71 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Software Berlisensi dimensi Reliability*

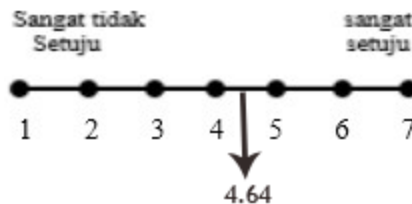
Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Software berlisensi dimensi reliability adalah sebesar 6,35. Nilai ekpektasi sebesar 6,35 menunjukkan bahwa layanan Software berlisensi terkait adanya link untuk mengunduh software berlisensi dan benar-benar gratis diharapkan baik oleh pengguna layanan.



Gambar 6. 72 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Reliability

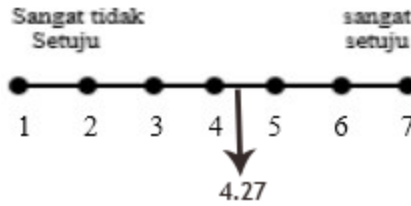
Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Domain dan Hosting dimensi reliability adalah sebesar 6,04. Nilai ekpektasi sebesar 6,04 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait benar terdapat layanan domain&hosting dan kapasitas domain&hosting cukup diharapkan baik oleh pengguna layanan.

#### Analisis dimensi persepsi reliability



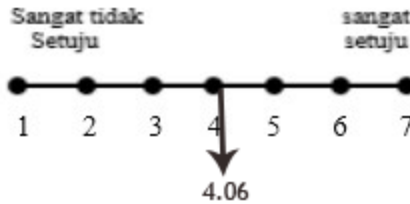
Gambar 6. 73 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI Secara umum dimensi Reliability

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang DPTSI secara umum dimensi reliability adalah sebesar 4,64. Nilai persepsi sebesar 4,64 menunjukkan bahwa DPTSI secara umum terkait terkait DPTSI yang selalu meniadakan kerusakan dan bertindak sesuai dengan janji diterima dan dirasakan cukup baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 74 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Reliability*

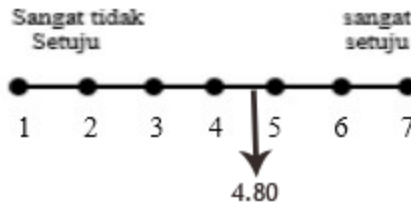
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Email dimensi reliability adalah sebesar 4,27. Nilai persepsi sebesar 4,27 menunjukkan bahwa layanan email terkait kapasitas email dan email dapat digunakan 24jam diterima dan dirasakan netral oleh pengguna layanan



*Gambar 6. 75 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Reliability*

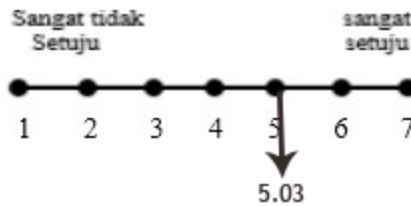
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Internet dimensi reliability adalah sebesar 4,06. Nilai persepsi sebesar 4,06 menunjukkan bahwa layanan internet terkait bandwidth yang sesuai dan memenuhi kebutuhan perkuliahan diterima dan dirasakan netral oleh pengguna layanan.





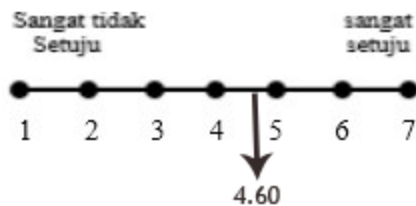
*Gambar 6. 76 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Reliability*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan SIM Integra dimensi reliability adalah sebesar 4,80. Nilai persepsi sebesar 4,80 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra terkait keakuratan pada intergra dan respon yang cepat dari website integra diterima dan dirasakan cukup baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 77 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Reliability*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Software berlisensi dimensi reliability adalah sebesar 5.03. Nilai persepsi sebesar 5.03 menunjukkan bahwa layanan Software berlisensi terkait adanya link untuk mengunduh software berlisensi dan benar-benar gratis diterima dan dirasakan diterima dan dirasakan cukup baik oleh pengguna layanan.



Gambar 6. 78 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Reliability

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Domain dan Hosting dimensi reliability adalah sebesar 4,70. Nilai persepsi sebesar 4,70 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait benar terdapat layanan domain&hosting dan kapasitas domain&hosting diterima dan dirasakan cukup baik oleh pengguna layanan.

### **Responsiveness**

Dimensi responsiveness meliputi kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pada dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan penyedia layanan sewaktu berurusan dengan adanya permintaan, pertanyaan dan keluhan dari pelanggan.

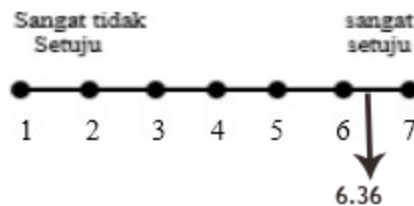
Tabel 6. 16 Analisis hasil kesenjangan dimensi Responsiveness

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Rata-rata ekspektasi	Persepsi	Rata-rata persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Responsiveness
Umum DPTSI	ResU1	6.36	6,36	4,85	4.94	-1,33	-1,22

Jenis Layan an	Kode item Pern yataa n	Eks pek tasi	Rata- rata ekpekt asi	Persep si	Rata- rata perse psi	Gap Scor e (P-E)	Rata- rata skor dimensi Respon siveness
	ResU 2	6.2 9		4,97		-1,16	
	ResU 3	6.4 4		5.00		-1,16	
Email	ResE 1	6.4 8	6,39	5,21	4,95	-1,02	-1,07
	ResE 2	6,3 0		4,69		-1,12	
Interne t	ResI 1	6.4 8	6,37	5.09	4,40	-1,54	-1,95
	ResI 2	6,5 1		5,18		-1,27	
SIM Integra	ResS IM1	6.4 8	6,49	5.09	5,14	-1,54	-1,40
	ReSI M2	6.5 1		5,18		-1,27	
Softwa re	ResS W1	6,3 5	6,32	4,73	4,49	-1,53	-1,69

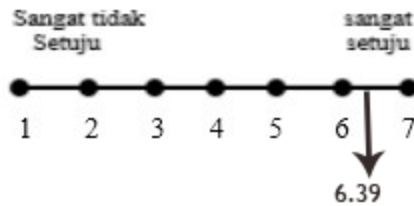
Jenis Layan an	Kode item Pernyataan	Ekspektasi	Rata-rata ekspektasi	Persepsi	Rata-rata persepsi	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Responsiveness
berlisen	ResS W2	6,29		4,26		-1,85	
Domai n dan Hostin g	ResD H1	6,33	6,30	4,41	4,48	-1,54	-1,53
	ResD H2	6,27		4,55		-1,52	

### Analisis dimensi ekspektasi Responsiveness



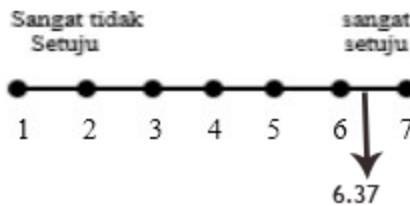
Gambar 6. 79 Skala nilai rata-rata ekpektasi DPTSI secara umum dimensi Responsiveness

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang DPTSI secara umum dimensi responsiveness adalah sebesar 6,36. Nilai ekspektasi sebesar 6,36 menunjukkan bahwa layanan DPTSI secara umum terkait Pemberian layanan yang cepat, memiliki keinginan untuk membantu dan selalu menanggapi diharapkan baik oleh pengguna layanan



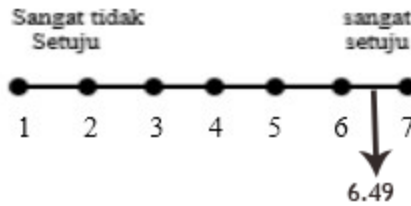
*Gambar 6. 80 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Responsivenes*

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Email dimensi responsiveness adalah sebesar 6,39. Nilai ekpektasi sebesar 6,39 menunjukkan bahwa layanan Email email dapat dibuka dimana saja dan memiliki menu bantuan diharapkan baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 81 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Internet dimensi Responsivenes*

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Internet dimensi responsiveness adalah sebesar 6,37. Nilai ekpektasi sebesar 6,37 menunjukkan bahwa layanan Internet terkait akses internet 24 jam dan adanya informasi ketika Internet akan non aktif di harapkan baik oleh pengguna layanan.



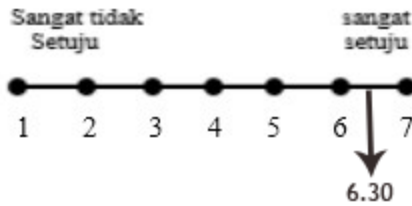
Gambar 6. 82 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Responsivenes

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan SIM Integra dimensi responsiveness adalah sebesar 6,49 . Nilai ekspektasu sebesar 6,49 menunjukan bahwa layanan SIM Integra terkait ketersediaan SIM integra yang selalu dapat diakses dan selalu ada 24 jam diharapkan Baik oleh pengguna layanan.



Gambar 6. 83 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Software Berlisensi dimensi Responsivenes

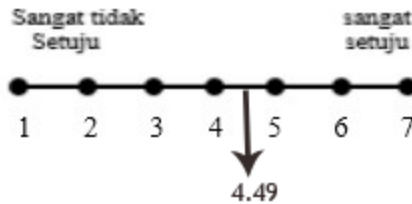
Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Software Berlisensi dimensi responsiveness adalah sebesar 6,32 . Nilai ekpektasi sebesar 6,32 menunjukan bahwa layanan Software Berlisensi terkait kecepatan mengunduh dan adanya pihak yang menginformasikan tentang software berlisensi diharapkan baik oleh pengguna layanan



*Gambar 6. 84 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Responsiveness*

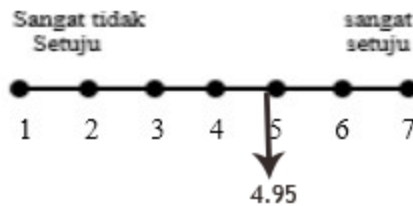
Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan Domain dan Hosting dimensi responsiveness adalah sebesar 6,30. Nilai ekspektasi sebesar 6,30 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait kemudahan dalam mendaftarkan domain dan hosting diharapkan Baik oleh pengguna layanan.

#### **Analisis dimensi persepsi Responsiveness**



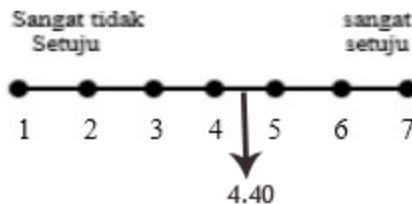
*Gambar 6. 85 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara umum dimensi Responsiveness*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang DPTSI secara umum dimensi responsiveness adalah sebesar 4,49. Nilai persepsi sebesar 4,49 menunjukkan bahwa layanan DPTSI secara umum terkait Pemberian layanan yang cepat, memiliki keinginan untuk membantu dan selalu menanggapi diterima dan dirasakan cukup netral oleh pengguna layanan



Gambar 6. 86 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Responsiveness

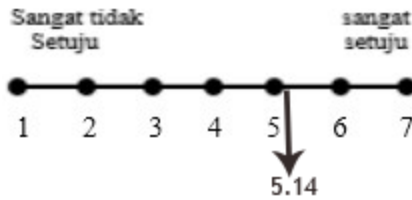
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Email dimensi responsiveness adalah sebesar 4,95. Nilai persepsi sebesar 4,95 menunjukkan bahwa layanan Email terkait email dapat dibuka dimana saja dan memiliki menu bantuan diterima dan dirasakan baik oleh pengguna layanan.



Gambar 6. 87 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Responsiveness

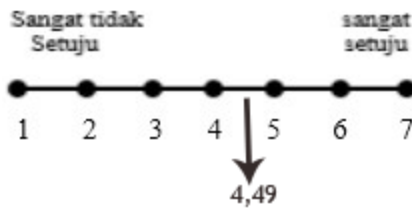
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Internet dimensi responsiveness adalah sebesar 4,40. Nilai persepsi sebesar 4,40 menunjukkan bahwa layanan Internet terkait akses internet 24 jam dan adanya informasi ketika Internet akan non aktif diterima dan dirasakan netral oleh pengguna layanan.





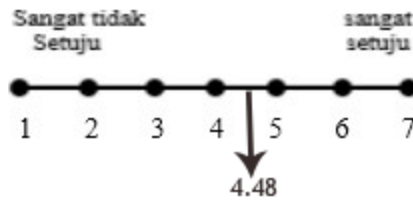
*Gambar 6. 88 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Responsiveness*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan SIM Integra dimensi responsiveness adalah sebesar 5,14 . Nilai persepsi sebesar 5,14 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra terkait ketersediaan SIM integra yang selalu dapat diakses dan selalu ada 24 jam diterima dan dirasakan Baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 89 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Responsiveness*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Software Berlisensi dimensi responsiveness adalah sebesar 4,49 . Nilai persepsi sebesar 4,49 menunjukkan bahwa layanan Software Berlisensi terkait kecepatan mengunduh dan adanya pihak yang menginformasikan tentang software berlisensi diterima dan dirasakan Netral oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 90 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Responsiveness*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Domain dan Hosting dimensi responsiveness adalah sebesar 4,48. Nilai persepsi sebesar 4,48 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait kemudahan dalam mendaftarkan domain dan hosting diterima dan dirasakan Cukup Baik oleh pengguna layanan.

### ***Assurance***

Dimensi assurance meliputi pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dari penyedia layanan untuk membuat pengguna layanan merasa yakin dan percaya. Dimensi ini sangat penting untuk penyedia layanan karena perusahaan atau organisasi perlu untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan untuk menimbulkan rasa aman dan terjamin

Tabel 6. 17 Analisis hasil kesenjangan dimensi Assurance

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspek tasi	Rat a-rata eksp ekt asi	Per sep si	Rata-rata perep si	Gap Scor e (P-E)	Rata-rata skor dimensi Assurance
Umum DPTSI	AU1	6.28	6.04	5.08	4.95	-1,03	-1,12
	AU2	6,22		4,83		-1,22	
	AU3	5,21		4,96		-1,08	
	AU4	6,29		4,91		-1,16	
Email	AE1	6,43	6,41	4.31	4,12	-1,15	-1,15
	AE2	6,39		4.39		-1,15	
Internet	AI1	6,39	6,40	3.74	5.01	-2,15	-1.85
	AI2	6,42		4.50		1,56	

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Ekspek tasi	Rat a-rata ekp ekt asi	Per sep si	Rata-rata perep si	Gap Score (P-E)	Rata-rata skor dimensi Assurance
SIM Integra	ASIM 1	6,38	6,43	4,91	4,66	-1,67	-1,55
	ASIM 2	6,49		5,12		-1,42	
Softwar e berli sen si	ASW1	6,32	6,33	4,85	4,92	-1,43	-1,37
	ASW2	6,34		5,01		-1,31	
Domain dan Hosting	ADH1	6,32	6,33	4,65	4,63	-1,60	-1,59
	ADH2	6,33		4,61		-1,58	

### Analisis dimensi ekspektasi Assurance



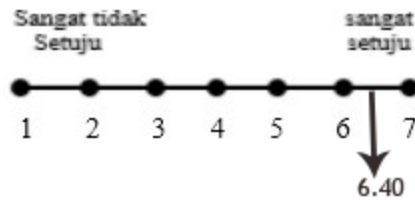
*Gambar 6. 91 Skala nilai rata-rata ekpektasi DPTSI secara umum dimensi Assurance*

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang DPTSI secara umum dimensi Assurance adalah sebesar 6.04. Nilai ekpektasi sebesar 6.04 menunjukkan bahwa layanan DPTSI secara umum terkait kepercayaan pengguna dengan DPTSI, perasaan aman ketika menggunakan layanan DPTSI, keramahan karyawan dan kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan diharapkan Baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 92 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Assurance*

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan Email dimensi Assurance adalah sebesar 6.41. Nilai ekpektasi sebesar 6.41 menunjukkan bahwa layanan Email terkait Kepastian dalam pengiriman dan penerimaan email diharapkan Baik oleh pengguna layanan.



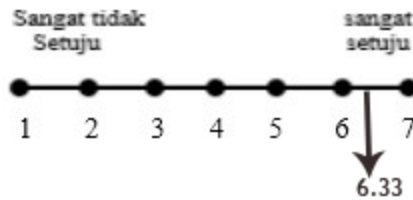
*Gambar 6. 93 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Internet dimensi Assurance*

Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Internet dimensi Assurance adalah sebesar 6.40. Nilai ekspektasi sebesar 6.40 menunjukkan bahwa layanan internet terkait kepastian adanya akses internet di seluruh ruang kelas dan perasaan aman dalam menggunakan Internet diharapkan baik oleh pengguna layanan



*Gambar 6. 94 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Assurance*

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan SIM Integra dimensi Assurance adalah sebesar 6.43. Nilai persepsi sebesar 6.43 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra terkait bersihnya integra dari bug dan keamanan dalam menggunakan Integra diharapkan baik oleh pengguna layanan



*Gambar 6. 95 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Software berlisensi dimensi Assurance*

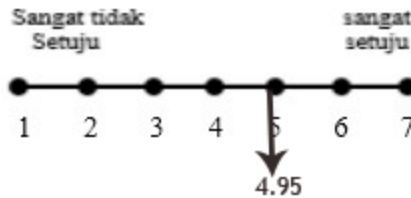
Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan Software Berlisensi dimensi Assurance adalah sebesar 6.33. Nilai ekpektasi sebesar 6.33 menunjukkan bahwa layanan Software Berlisensi terkait terkait Software dapat digunakan dan perasaan aman dalam mendownload diharapkan baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 96 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Assurance*

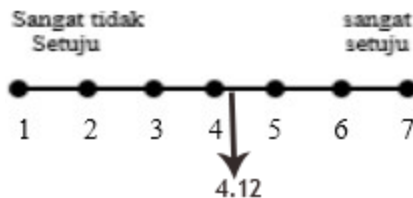
Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan Domain dan Hosting dimensi Assurance adalah sebesar 6.33. Nilai ekspektasi sebesar 6.33 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait ketersediaan server 24 jam dan keamanan dalam penggunaan diharapkan baik oleh pengguna layanan.

### Analisis dimensi persepsi Assurance



Gambar 6. 97 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara umum dimensi Assurance

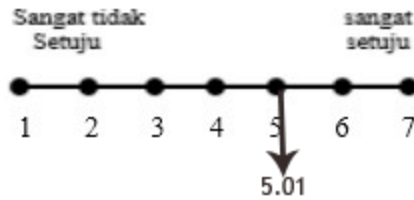
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang DPTSI secara umum dimensi Assurance adalah sebesar 4,95. Nilai persepsi sebesar 4,95 menunjukkan bahwa layanan DPTSI secara umum terkait kepercayaan pengguna dengan DPTSI, perasaan aman ketika menggunakan layanan DPTSI, keramahan karyawan dan kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan diterima dan dirasakan Cukup Baik oleh pengguna layanan.



Gambar 6. 98 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Assurance

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Email dimensi Assurance adalah sebesar 4,12. Nilai persepsi sebesar 4,12 menunjukkan bahwa layanan Email terkait Kepastian dalam pengiriman dan penerimaan email diterima dan dirasakan netral oleh pengguna layanan.





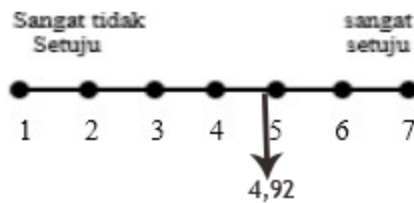
Gambar 6. 99 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Assurance

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Internet dimensi Assurance adalah sebesar 5.01. Nilai persepsi sebesar 5.01 menunjukkan bahwa layanan internet terkait kepastian adanya akses internet di seluruh ruang kelas dan perasaan aman dalam menggunakan Internet diterima dan dirasakan Cukup baik oleh pengguna layanan



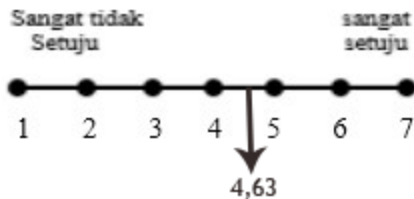
Gambar 6. 100 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Assurance

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan SIM Integra dimensi Assurance adalah sebesar 4,66. Nilai persepsi sebesar 4,66 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra terkait bersihnya integra dari bug dan keamanan dalam menggunakan Integra diterima dan dirasakan Cukup baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 101 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Software Berlisensi dimensi Assurance*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Software Berlisensi dimensi Assurance adalah sebesar 4,92. Nilai persepsi sebesar 4,92 menunjukkan bahwa layanan Software Berlisensi terkait Software dapat digunakan dan perasaan aman dalam mendownload diterima dan dirasakan Cukup baik oleh pengguna layanan.



*Gambar 6. 102 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Domain dan Hosting dimensi Assurance*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Domain dan Hosting dimensi Assurance adalah sebesar 4,63. Nilai persepsi sebesar 4,63 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait ketersediaan server 24 jam dan keamanan dalam penggunaan diterima dan dirasakan Cukup baik oleh pengguna layanan.

### ***Empathy***

Dimensi empathy meliputi kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan. Dimensi empati ini menunjukkan kepada pengguna layanan bahwa

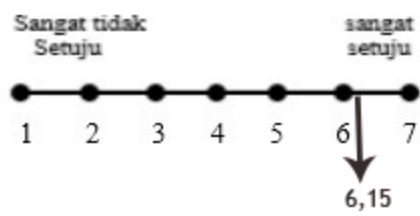
pengguna adalah special, dan kebutuhan mereka dapat dilayani dan dipahami

*Tabel 6. 18 Analisis hasil kesenjangan dimensi Empathy*

Jenis Layanan	Kode item Pernyataan	Eksp ektasi i	Rata-rata ekpe ktasi	Perse psi	Rata-rata perse psi	Gap Scor e (P-E)	Rata-rata skor dime nsi Emp athy
Umum DPTSI	E1	6.13	6.15	4,57	4,73	-1,14	-1,07
	E2	6.19		4,85		-1,01	
	E3	6.13		4,77		-1,06	
Email	EE1	6.28	6.29	5,16	4,74	-1,19	-1,11
	EE2	6.28		4,32		-1,25	
Internet	EI1	6,40	6,39	3,38	3.93	-3.02	-2,40
	EI2	6,39		4,38		-2.07	
SIM Integra	ESIM 1	6,48	6,41	5,11	4,97	-1,42	-1,68
	ESIM 2	6,33		4,83		-1,94	
Softwar e	ESW1	6,40	6.36	4,57	4,64	-1,72	-1,65
	ESW2	6,32		4,71		-1,59	

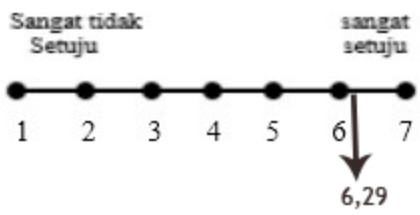
berlisen si							
Domain dan Hosting	EDH1	6,33	6,34	4,98	4,94	-1,66	-1,72
	EDH2	6,35		4,91		-1,77	

Analisis dimensi ekspektasi Empathy



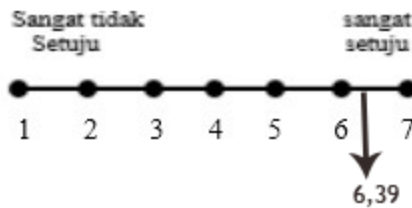
Gambar 6. 103 Skala nilai rata-rata ekpektasi DPTSI secara Umum dimensi Empathy

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang DPTSI Secara Umum dimensi Empathy adalah sebesar 6.15. Nilai ekpektasi sebesar 6.15 menunjukan bahwa layanan DPTSI secara umum terkait perhatian karyawan dengan pelanggan, jam kerja yang cocok dengan pelanggan dan perasaan percaya yang dirasakan pelanggan diharapkan Baik oleh pengguna layanan.



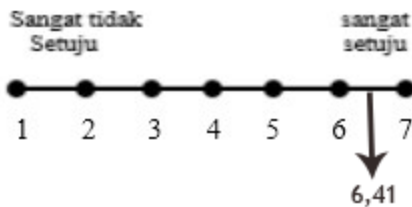
Gambar 6. 104 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan Email dimensi Empathy

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan Email dimensi Empathy adalah sebesar 6.29. Nilai ekspektasi sebesar 6.29 menunjukkan bahwa layanan Email terkait kemudahan reset password dan kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan diharapkan Baik oleh pengguna layanan



*Gambar 6. 105 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Internet dimensi Empathy*

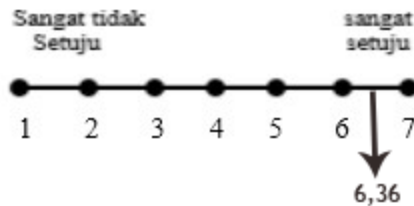
Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan Internet dimensi Empathy adalah sebesar 6.39. Nilai ekspektasi sebesar 6.39 menunjukkan bahwa layanan Internet terkait kestabilan internet dan adanya pihak yang dapat dihubungi jika terjadi error diharapkan baik oleh pengguna layanan



*Gambar 6. 106 Skala nilai rata-rata ekpektasi Layanan SIM Integra dimensi Empathy*

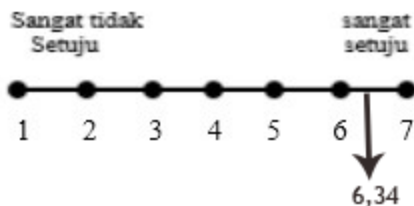
Untuk nilai rata-rata ekpektasi tentang Layanan SIM Integra dimensi Empathy adalah sebesar 6.41. Nilai ekspektasi sebesar

6.41 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra terkait dapat berfungsinya menu forgot password dan adanya petunjuk manual diharapkan baik oleh pengguna layanan



Gambar 6. 107 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Software Berlisensi dimensi Empathy

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan Software Berlisensi dimensi Empathy adalah sebesar 6.36. Nilai ekspektasi sebesar 6.36 menunjukkan bahwa layanan Software berlisensi terkait adanya pihak yang dapat dihubungi jika terjadi error dan respon dari karyawan apabila terjadi pengaduan error diharapkan Baik oleh pengguna layanan

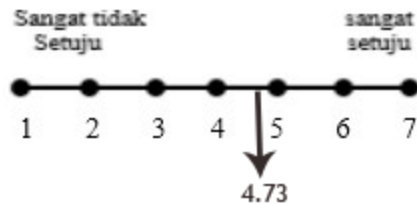


Gambar 6. 108 Skala nilai rata-rata ekspektasi Layanan Domain dan Hosting dimensi Empathy

Untuk nilai rata-rata ekspektasi tentang Layanan Domain dan Hosting dimensi Empathy adalah sebesar 6.34. Nilai ekspektasi sebesar 6.34 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting

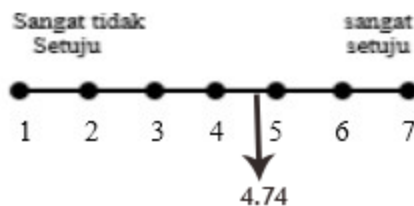
terkait adanya pihak yang dapat dihubungi apabila terjadi error pada saat pembuatan websute dan respondari karywan apabila terjadi pengaduan error diharapkan Netral oleh pengguna layanan

### Analisis dimensi persepsi Empathy



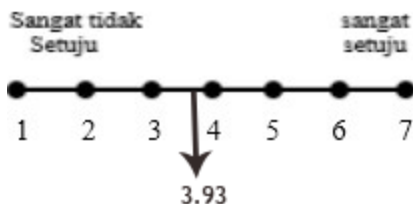
Gambar 6. 109 Skala nilai rata-rata persepsi DPTSI secara Umum dimensi Empathy

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang DPTSI Secara Umum dimensi Empathy adalah sebesar 4,73. Nilai persepsi sebesar 4,73 menunjukkan bahwa layanan DPTSI secara umum terkait perhatian karyawan dengan pelanggan, jam kerja yang cocok dengan pelanggan dan perasaan percaya yang dirasakan pelanggan diterima dan dirasakan Cukup baik oleh pengguna layanan.



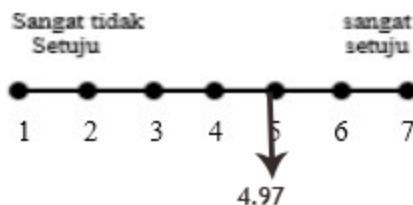
Gambar 6. 110 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Email dimensi Empathy

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Email dimensi Empathy adalah sebesar 4,74. Nilai persepsi sebesar 4,74 menunjukkan bahwa layanan Email terkait kemudahan reset password dan kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan diterima dan dirasakan Cukup baik oleh pengguna layanan



*Gambar 6. 111 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan Internet dimensi Empathy*

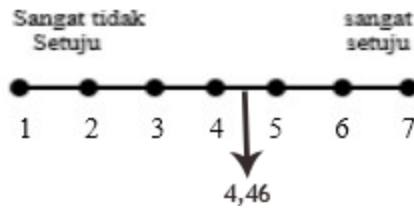
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Internet dimensi Empathy adalah sebesar 3.93. Nilai persepsi sebesar 3.93 menunjukkan bahwa layanan Internet terkait kestabilan internet dan adanya pihak yang dapat dihubungi jika terjadi error diterima dan dirasakan Netral oleh pengguna layanan



*Gambar 6. 112 Skala nilai rata-rata persepsi Layanan SIM Integra dimensi Empathy*

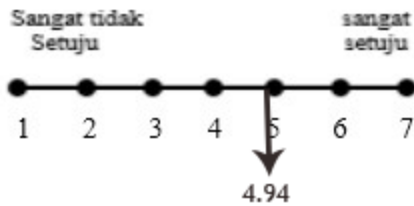
Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan SIM Integra dimensi Empathy adalah sebesar 4,97. Nilai persepsi sebesar 4,97 menunjukkan bahwa layanan SIM Integra terkait dapat berfungsinya menu forgot password dan adanya petunjuk manual diterima dan dirasakan Cukup baik oleh pengguna layanan





*Gambar 6. 113 Skala nilai rata-rata persepi Layanan Software Berlisensi dimensi Empathy*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Software Berlisensi dimensi Empathy adalah sebesar 4,46. Nilai persepsi sebesar 4,46 menunjukkan bahwa layanan Software berlisensi terkait adanya pihak yang dapat dihubungi jika terjadi error dan respon dari karyawan apabila terjadi pengaduan error diterima dan dirasakan Netral oleh pengguna layanan



*Gambar 6. 114 Skala nilai rata-rata persepi Layanan Domain dan Hosting dimensi Empathy*

Untuk nilai rata-rata persepsi tentang Layanan Domain dan Hosting dimensi Empathy adalah sebesar 4,94. Nilai persepsi sebesar 4,94 menunjukkan bahwa layanan Domain dan Hosting terkait adanya pihak yang dapat dihubungi apabila terjadi error pada saat pembuatan websute dan respondari karyawan apabila terjadi pengaduan error diterima dan dirasakan cukup baik oleh pengguna layanan

**Hasil Skor pelayanan**

Layanan DPTSI Secara umum

*Tabel 6. 19 Hasil Skor analisis Layanan DPTSI Secara Umum*

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspektasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
Umum DPTSI mahasiswa	Tangibels	TU1	5,84	4,57	-1,27
		TU2			
		TU3			
	Reability	RU1	6.24	4.64	-1,18
		RU2			
	Responsiveness	ResU1	6.36	4.93	-1.22
		ResU2			
		ResU3			
	Assurance	AU1	6,04	4.95	-1.12
		AU2			
		AU3			
		AU4			
	Empathy	E1	6.15	4.73	-1,07
		E2			
		E3			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL pada layanan umum DPTSI masih memiliki kesenjangan dengan skor yang paling besar adalah -1.27 dari dimensi Tangibels.

## Layanan Email

*Tabel 6. 20 Hasil Skor analisis Layanan Email*

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspresi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
Layanan email mahasiswa	Tangibles	TE1	6.34	4.78	-1.56
		TE 2			
	Reability	RE1	6,74	4.27	-1,05
		RE2			
	Responsiveness	ResE1	6.39	4.95	-1,07
		ResE2			
	Assurance	AE1	6.41	4.12	-1.15
		AE2			
	Empathy	E1	6.29	4.74	-1.11
		E2			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL pada layanan Email masih memiliki kesenjangan dengan proposisi yang paling besar adalah -1.56 dari dimensi Tangibles

## Layanan Internet

Tabel 6. 21 Hasil Skor analisis Layanan Internet

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspertasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
Layanan Internet mahasiswa	Tangibles	TI1	6.42	4.31	-2.11
		TI2			
	Reliability	RI1	6,22	4.06	-1,75
		RI2			
	Responsiveness	ResI1	6.37	4.30	-1,95
		ResI2			
	Assurance	AI1	6.40	5.01	-1.85
		AI2			
	Empathy	EI1	6.39	3.93	-2.40
		EI2			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL pada layanan Internet masih memiliki kesenjangan dengan proposisi yang paling besar adalah -2.40 dari dimensi Empathy.

## Layanan SIM Integra

*Tabel 6. 22 Hasil Skor analisis Layanan SIM Integra*

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata eksp ektasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
Layanan SIM Integra mahasiswa	Tangibles	TSIM 1	6.44	5.01	-1.44
		TSIM 2			
	Reliability	RSIM 1	6.42	4.87	-1.34
		RSIM 2			
	Responsiveness	ResSIM1	6.49	5.14	-1.40
		ReSIM2			
	Assurance	ASIM 1	6.43	4.66	-1.55
		ASIM 2			
	Empathy	ESIM 1	6.41	4.97	-1.68

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspetaksi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
		ESIM 2			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL pada layanan SIM Integra masih memiliki kesenjangan dengan proposisi yang paling besar adalah -1.68 dari dimensi empathy.

#### Layanan Software Berlisensi

*Tabel 6. 23 Hasil Skor analisis Layanan Software berlisensi*

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspetaksi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
Layanan Software Berlisensi mahasiswa	Tangibles	TSW1	6.31	4.67	-1.64
		TSW2			
	Reliability	RSW1	6,35	5.03	-1.40
		RSW2			
	Responsiveness	ResSW1	6.32	4.49	-1.69
		ResSW2			
	Assurance	ASW1	6.33	4.92	-1.37
		ASW2			

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata eksp ektas i	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
	Empathy	ESW1	6.36	4.64	-1.65
		ESW2			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL pada layanan Software berlisensi masih memiliki kesenjangan dengan proposisi yang paling besar adalah -1.69 dari dimensi Responsiveness

#### Layanan Domain dan hosting

*Tabel 6. 24 Hasil Skor analisis Layanan Domain dan Hosting*

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata eksp ektas i	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
Layanan Domain hosting mahasiswa	Tangibles	TDH1	6.26	4.93	-1.33
		TDH2			
	Reliability	RDH1	6,27	4.60	-1.35
		RDH2			
	Responsiveness	ResSW1	6.30	4.48	-1.53
		ResSW2			
	Assurance	ADH1	6.33	4.92	-1.37
		ADH2			

Jenis Layanan	Dimensi	Kode item Pernyataan	Rata-rata ekspetasi	Rata-rata persepsi	Rata-rata skor dimensi
	Empathy	EDH1	6.34	4.94	-1.72
		EDH2			

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi SERVQUAL pada Domain dan hosting masih memiliki kesenjangan dengan proposisi yang paling besar adalah -1.72 dari dimensi Empathy

## 6.2. Mengidentifikasi Permasalahan

Penarikan akar permasalahan pada Gap 5 dapat diambil dari hasil dari rata-rata close question per pernyataan yang telah dikurangi antara persepsi dan ekpektasi lalu di golongan dengan interval nilai sebagai berikut [38]

0,667 – 1,67	Cukup buruk
1,68 – 2,34	Buruk
2,35 – 3.02	Sangat buruk

Akar permasalahan juga diambil dari pemberian *open question* yang disediakan pada akhir kuisisioner, sehingga dapat ditarik akar permasalahan yang nantinya akan dibuat rekomendasi.

## Mengidentifikasi permasalahan pengguna

### Identifikasi permasalahan DPTSI Bagian Umum

DPTSI adalah salah satu organisasi yang memiliki peranan penting dalam keberlangsungan Teknologi Informasi di ITS. Namun pada perspektif mahasiswa jarang yang mengetahui apa itu DPTSI, penulis telah menjelaskan nama lain DPTSI yaitu LPSTI atau organisasi yang berada di DILO (digital Lounge) namun mahasiswa tetap belum mengerti. Ketidaktahuan mahasiswa berakibat mahasiswa tidak dapat mengadu atau



melapor jika terjadi kerusakan pada layanan TI. Dan pada perspektif penyedia layanan akan mengira bahwa layanan yang mereka miliki baik-baik saja karena tidak ada pelaporan kerusakan.

*Tabel 6. 25 Tabel daftar Permasalahan yang terjadi pada Layanan DPTSI secara Umum*

No.	Mahasiswa	Dosen
1.	Tidak ada sosialisasi mengenai DPTSI	Tidak tanggap dalam menangani kerusakan
2.	Tidak tanggap dalam menangani kerusakan	Perlu ditambah call center
3.	Informasi yang selalu update di media sosial	Tidak ada staf DPTSI per departemen
4.		Tidak mengetahui keberadaan DPTSI

### ***Identifikasi permasalahan Layanan Email***

Email merupakan salah satu penunjang kegiatan belajar-mengajar. Namun dari pengguna layanan merasa email yang dimiliki ITS memiliki kapasitas storage yang kecil, sehingga pada beberapa jurusan yang kerap kali membutuhkan space memory yang besar mereka merasa kesulitan dan beralih kepada provider email yang lain.

Dalam proses pengiriman email ke luar ITS pun kadang susah karena domain @its.ac.id kadang telah tergolong spam, sehingga email masuk ke folder spam dan tidak dapat direspon langsung oleh penerima email.

*Tabel 6. 26 Tabel daftar Permasalahan yang terjadi pada Layanan Email*

No.	Mahasiswa	Dosen
1.	Kapasitas email kurang besar	Kapasitas email kurang besar
2.	Tampilan kurang menarik	Tampilan kurang menarik

No.	Mahasiswa	Dosen
3.	Penggunaan tergolong susah	Belum ada akses untuk tampilan smartphone
4.	Belum ada akses untuk tampilan smartphone	Tidak terintegrasi dengan layanan lainnya
5.	Tidak memiliki akses ke literatur global	Email ITS masuk folder spam

### ***Identifikasi permasalahan Layanan Internet***

Internet adalah salah satu media untuk mendukung kegiatan pembelajaran, karena dengan internet mahasiswa dan dosen dapat bertukar informasi seperti pengumpulan tugas, link akses ke website literatur hingga quiz online.

Namun terkadang koneksi internet mengalami kendala seperti mati secara mendadak, koneksi internet yang tidak stabil dan tidak terdapat di seluruh kawasan departemen. Sehingga dosen dan mahasiswa merasa kesulitan untuk melakukan kegiatan pembelajaran. Untuk permasalahan yang diambil dari Close question adalah yang skornya ada pada rentang 2,35-3.02 yaitu untuk pernyataan Bagian Internet Empathy 2 dengan skor -3.02 dari bagian dosen, bagian Internet Empathy 1 dengan skor -2,72 dan responsiveness Internet 2 dengan skor -2,52.

*Tabel 6. 27 Tabel daftar Permasalahan yang terjadi pada Layanan Internet*

No.	Mahasiswa	Dosen
1.	Tidak Diberi pemberitahuan apabila internet akan mengalami down	Akses kecepatan rendah
2.	Koneksi Internet tidak merata	Koneksi Internet tidak merata
3.	Akses tidak stabil	Akses tidak stabil
4.	Bandwith kecil	Bandwith kecil

No.	Mahasiswa	Dosen
5.		DPTSI tidak dapat dihubungi jika terjadi error pada jaringan internet

### ***Identifikasi permasalahan Layanan SIM Integra***

SIM Integra ada sebuah portal yang menghubungkan dosen dan mahasiswa ke dalam berbagai modul. Namun dalam pemakaian SIM Integra banyak terjadi permasalahan, seperti ketika FRS SIM Integra mengalami kerusakan, sehingga mahasiswa tidak dapat melakukan proses FRS pengambilan kelas. Mahasiswa juga merasa SIM Integra tidak aman karena pernah terjadi peretasan pada sistem SIM Integra pada tahun 2016.

Dari sisi dosen juga merasakan bahwa pengoperasian SIM Integra tergolong susah karena tidak dapat diakses melalui Smartphone atau mobile device, sehingga tidak praktis apabila sedang berada di luar ruangan dan tidak membawa PC/laptop.

*Tabel 6. 28 Tabel daftar Permasalahan yang terjadi pada Layanan SIM Integra*

No.	Mahasiswa	Dosen
1.	Tampilan tidak menarik	Tampilan tidak menarik
2.	Tingkat keamanan rendah	Tidak mudah jika diakses melalui smartphone

### ***Identifikasi permasalahan Layanan Software berlisensi***

DPTSI ITS menyediakan berbagai macam Layanan Software berlisensi gratis untuk semua civitas akademis ITS, namun terdapat beberapa masalah antara lain adalah Banyak mahasiswa dan dosen yang tidak mengetahui akan adanya layanan ini, ketika penulis menyebarkan kuesioner para mahasiswa dan dosen langsung tertarik dengan layanan ini, mereka berkata sangat antusias dengan layanan ini dan ada

baiknya apabila layanan Software berlisensi ini lebih gencar sosialisasikan.

Software berlisensi juga sebaiknya lebih spesifik tiap jurusan, karena kebutuhan software pembantu pembelajaran tiap-tiap jurusan berbeda.

*Tabel 6. 29 Tabel daftar Permasalahan yang terjadi pada Layanan Software berlisensi*

No.	Mahasiswa	Dosen
1.	Kurang sosialisasi tentang software berlisensi	Kurang sosialisasi tentang software berlisensi
2.	Penggunaannya masih tergolong sulit	Software berlisensi tidak spesifik per departemen
3.	Software berlisensi tidak spesifik per departemen	
4.	Tidak kompatibel untuk OS selain windows	

### ***Identifikasi permasalahan Layanan Domain & Hosting***

Layanan domain hosting adalah layanan untuk memberikan fasilitas domain dan hosting untuk civitas akademis ITS, namun dalam penggunaannya masih terdapat masalah.

Pengajuan dan perijinan domain dan hosting ini tergolong susah, sehingga meskipun mengetahui tentang layanan ini pengguna layanan tidak tertarik karena alur pendaftaran yang susah.

Pada sisi dosen mengharapkan adanya 1 domain pribadi untuk dosen agar dosen dapat menyimpan portofolio mereka pada domain tersebut. Kapasitas yang ditawarkan juga tergolong rendah, sehingga tidak maksimal untuk menampilkan berbagai media seperti gambar, video dan suara.

\

*Tabel 6. 30 Tabel daftar Permasalahan yang terjadi pada Layanan Domain dan Hosting*

No.	Mahasiswa	Dosen
1.	Penggunaan tergolong susah	Tidak ada domain pribadi untuk dosen untuk menyimpan portofolio
2.	Proses permintaan domain dan hosting	Belum tanggap terhadap error
3.	susah	Kapasitas rendah

### **Mengidentifikasi permasalahan penyedia layanan**

#### ***Identifikasi permasalahan pada faktor masalah***

##### ***Ketidakjelasan Peran karyawan***

Pada dimensi ketidakjelasan peran karyawan mereka tidak mengetahui dan tidak yakin apa yang diinginkan manager dari dirinya dan tidak mengetahui bagaimana cara untuk mengetahuinya. Mereka tidak pernah mengikuti pelatihan atau tidak memiliki skill yang mendukung pekerjaan mereka untuk membuat customer puas.

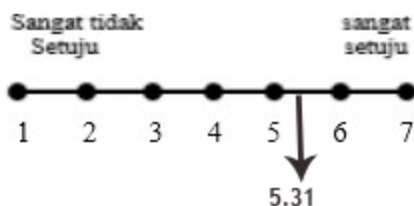
*Tabel 6. 31 Identifikasi permasalahan faktor masalah Ketidakjelasan Peran Karyawan*

No.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
1	Ketidakjelasan peran karyawan	PYL - KP K-1	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait instruksi kerja	5,17	5.31	Cukup setuju

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
			kepada stafnya			
2		PYL - KP K-2	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait kebijakan perusahaan	4,75		Cukup setuju
3		PYL - KP K-3	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait prosedur penilaian kinerja saya	4,79		Cukup setuju
4		PYL - KP K-4	Saya mengerti tentang produk dan layanan yang dikelola DPTSI.	5,58		Setuju
5		PYL - KP K-5	Saya mampu mengikuti perubahan	5,96		Setuju

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
			yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya.			
6		PYL - KP K-6	Saya dilatih untuk berinteraksi dengan pelanggan secara efektif.	5,42		Cukup setuju
7		PYL - KP K-7	Pihak Manajemen DPTSI mengkomunikasikan tujuan DPTSI	5,54		Setuju
8		PYL - KP K-8	Seberapa sering Manajemen DPTSI mengkomunikasikan tentang tujuan organisasi? (dalam setahun)	Open question		>3 = 6r esponden 1x = 10 responden 2x = 3 responden

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
						3x=5 respon den



*Gambar 6. 115 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah ketidakjelasan peran karyawan*

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 5.31 pada faktor masalah ketidakjelasan peran karyawan. Nilai 5.31 menunjukkan bahwa karyawan DPTSI Cukup setuju akan pernyataan pada faktor ketidakjelasan peran karyawan di DPTSI.

### ***Identifikasi permasalahan pada faktor masalah konflik peran***

Karyawan pada organisasi yang menyediakan layanan pasti pernah menemui masalah tentang konflik peran, itu berasal dari persepsi mereka yang beranggapan mereka tidak bisa memuaskan pelanggan yang seharusnya mereka puaskan. Ini terjadi karena biasanya banyak pelanggan yang menginginkan suatu layanan pada satu waktu dan karyawan



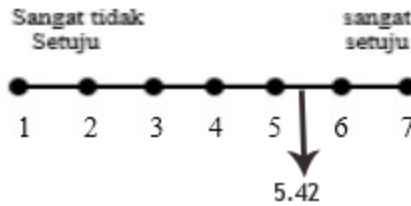
Tabel 6. 32 Identifikasi permasalahan pada faktor masalah konflik peran

N o.	Dime nsi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rat a-rata	keterangan
9	Konflik Peran	PYL-KP-1	Saya memahami ekspektasi atas saya mengenai pekerjaan saya.	5,42	4,55	Cukup setuju
10		PYL-KP-2	Pelanggan dan Manajemen DPTSI memiliki ekspektasi dan harapan yang sama mengenai pekerjaan saya.	5,46		Cukup setuju
11		PYL-KP-3	Saya meminta bantuan staf lain dalam membantu pekerjaan saya	5,46		Cukup setuju

N o.	Dime nsi	Kode Item Pernyat aan	Pernyataa n	Skor	Rat a- rata	keterang an
12		PYL- KP-4	Dalam hal apa biasanya anda membutu hkan bantuan?	Open quest ion		Hardwar e software jaringan = 7respond en Jaringan = 15 responde n Listrik = 1respond en Program ming = 1 responde n
13		PYL- KP-5	Volume pekerjaan saya melebihi waktu jam kerja saya.	4,33		Netral
14		PYL- KP-6	Tuntutan pekerjaan membuat saya kesulitan dalam melayani pelanggan	3,96		Netral

No.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
15		PYL-KP-7	Saya mendapatkan banyak permintaan dari pelanggan di saat yang bersamaan.	4,67		Cukup setuju
16		PYL-KP-8	Saya menawarkan layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan (contoh: pelanggan mengadakan tentang tidak dapat mengakses wifi namun anda	2,79		Cukup tidak setuju

N o.	Dime nsi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rat a- rata	keterangan
			menganjurkan untuk memakai kabel LAN)			
17		PYL-KP-9	Saya percaya bahwa saya dapat melakukan pekerjaan dengan baik.	5,96		Setuju
18		PYL-KP-10	Saya menghabiskan waktu untuk menyelesaikan permasalahan diluar kewenangan saya	2,88		Cukup tidak setuju



*Gambar 6. 116 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah konflik peran*

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 5.42 pada faktor masalah konflik peran karyawan. Nilai 5.42 menunjukkan bahwa karyawan DPTSI Cukup setuju akan konflik peran karyawan di DPTSI.

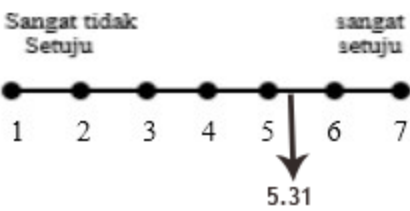
### ***Identifikasi permasalahan pada faktor masalah kecocokan kemampuan karyawan dengan pekerjaan***

Pada penelitian yang dilakukan oleh parasuraman et.al menjabarkan permasalahan kualitas layanan kerap kali terjadi karena karyawan tidak ditempatkan dimana sebenarnya mereka bekerja. Karena pekerjaan dalam menghubungi pelanggan cenderung berada di tingkat yang lebih rendah dari struktur organisasi. Karyawan yang memegang pekerjaan ini kadang adalah karyawan yang memiliki pendidikan tinggi namun gaji rendah.

Banyak layanan organisasi memiliki omset yang tinggi namun mencari lowongan dengan cepat, bahkan terkadang mereka memperkerjakan orang yang tidak memiliki latar belakang atau keterampilan yang kurang. Dan juga pihak manager ketika melakukan proses perekrutan tidak memberikan sumber daya yang maksimal, sehingga proses perekrutan tidak berjalan maksimal.

Tabel 6. 33 Identifikasi permasalahan pada faktor masalah kecocokan kemampuan karyawan dengan pekerjaan

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Sk or	Rat a-rata	keterangan
19	Kecocokan kemampuan karyawan dengan pekerjaannya	PYL-KKK-1	DPTSI merekrut staf yang memiliki kualifikasi sesuai dengan pekerjaannya V	5,50	5.31	Setuju
20		PYL-KKK-2	Perekrutan karyawan dikelola dengan baik oleh DPTSI	5,13		Cukup setuju



Gambar 6. 117 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah kecocokan karyawan dengan pekerjaannya

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 5.31 pada faktor masalah kecocokan karyawan dengan pekerjaannya. Nilai 5.31 menunjukkan bahwa karyawan DPTSI Cukup setuju akan kecocokan karyawan dengan pekerjaannya di DPTSI.

***Identifikasi permasalahan pada faktor masalah kecocokan teknologi yang digunakan***

DPTSI sebagai organisasi yang menyediakan layanan Teknologi harus menyesuaikan teknologi yang digunakan oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Teknologi yang digunakan karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam proses penyampaian layanan. Teknologi yang tepat dapat diandalkan, jika kekurangan peralatan atau tidak cocok dapat mengganggu kinerja karyawan.

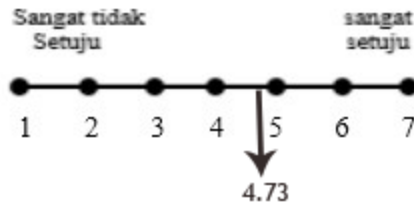
Beberapa karyawan DPTSI juga merasa belum di fasilitasi dalam bidang teknologi, seperti programmer, mereka belum mendapatkan fasilitas seperti laptop atau PC dari DPTSI, mereka masih menggunakan fasilitas pribadi mereka.

*Tabel 6. 34 Identifikasi permasalahan pada faktor masalah kecocokan teknologi yang digunakan*

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
21	Kecocokan teknologi yang digunakan	PYL-KTD-1	Saya difasilitasi dengan perangkat yang sesuai dengan pekerjaan saya	5,25	4.73	Cukup setuju

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
22		PYL-KTD-2	Perangkat teknologi (komputer, netbook, laptop, dsb) yang diberikan DPTSI kepada saya pernah mengalami error	4,21		Netral
23		PYL-KTD-3	Perangkat apa yang kerap kali mengalami error?	Open question		Hardware = 4 responden Jaringan = 19 responden





*Gambar 6. 118 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah kecocokan teknologi yang digunakan*

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 4.73 pada faktor masalah kecocokan teknologi yang digunakan. Nilai 4.73 menunjukkan bahwa karyawan DPTSI Cukup setuju akan kecocokan teknologi yang digunakan di DPTSI.

### ***Identifikasi permasalahan pada faktor masalah sistem kontrol pengawasan***

Di organisasi yang menyediakan layanan teknologi, performa karyawan di ukur dari hasil output yang mereka kerjakan seperti beberapa laporan yang dapat di tangan setiap hari, berapa kerusakan dalam sebulan dsb. Pada beberapa kondisi langkah ini tidak cocok untuk mengukur performa karyawan karena tidak semua karyawan ada dalam bagian pemberi layanan.

*Tabel 6. 35 Identifikasi permasalahan pada faktor masalah sistem kontrol pengawasan*

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Sk or	Rat a-rata	keterangan
24	Sistem kontrol pengawasan	PYL-SKP-1	Penilaian kinerja mencakup seberapa	4,79	4.54	Cukup setuju

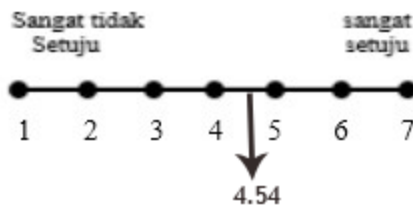
N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Sk or	Rat a-rata	keterangan
			baik interaksi saya dengan pelanggan			
25		PYL-SKP-2	Saya mengetahui jika akan ada evaluasi mengenai interaksi saya dengan pelanggan	4,50		Cukup setuju
26		PYL-SKP-3	DPTSI memberikan Penghargaan yang diberikan kepada staf yang baik dalam memberikan layanan terhadap pelanggan	4,17		Netral
27		PYL-SKP-4	Saya memiliki	4,71		Cukup setuju

No.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
			peluang lebih mendapatkan penghargaan jika memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan .			

Cara menyampaikan layanan adalah hal yang penting agar penerima layanan puas, kontrol sistem perilaku juga dapat dilihat dari kepuasan pelanggan. Seberapa besar kontrol sistem perilaku terdiri dari pengamatan dan laporan lain yang terjadi pada saat pekerjaan berlangsung. Penggunaan kontrol sistem perilaku di ilustrasikan dalam “tone-of service” jadi pengguna layanan diberi pertanyaan tentang bagaimana mereka diperlakukan oleh penyedia layanan pada saat memakai layanan.

Unsur yang sangat penting dari penyampaian layanan yang berkualitas adalah kinerja karyawan. Kinerja dari karyawan harus selalu di pantau, dibandingkan dengan standart layanan dan dihargai ketika mereka melakukan lebih dari apa yang seharusnya mereka berikan. Sistem pengukuran kinerja akan memberikan penghargaan apabila karyawan memberikan kinerja yang tinggi, itu dapat menjadi motivasi mereka. Terutama ketika mereka belajar bagaimana mereka baik dalam berperilaku. Sistem ini juga membantu manajemen menentukan

dampak untuk orang-orang yang bekerja dibawah standart kinerja, karena akan jelas sekali perbedaannya.



Gambar 6. 119 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah sistem kontrol pengawasan

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 4.54 pada faktor masalah sistem kontrol pengawasan. Nilai 4.54 menunjukan bahwa karyawan DPTSI Cukup setuju akan sistem kontrol pengawasan di DPTSI.

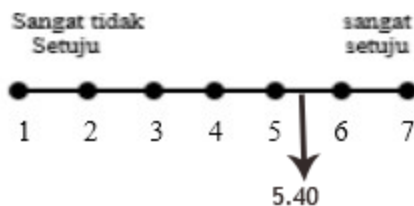
### ***Identifikasi permasalahan faktor masalah kontrol yang dirasakan***

Akan ada situasi dimana karyawan akan merasa tertekan karena berbagai penyebab, pada situasi itu dapat dilihat apakah karyawan tersebut dapat menyelesaikan dan mengendalikan masalah dalam situasi tersebut. Ketika karyawan merasakan sendiri apabila mereka ada pada situasi itu mereka akan dapat merasakan perbedaan dan akan merasa beban itu berkurang, karena mereka tahu harus berbuat apa.

Tabel 6. 36 Identifikasi permasalahan faktor masalah kontrol yang dirasakan

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
28	Kontrol yang	PYL-KYD-1	Saya diberikan	4,46	5.40	Netral

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
	dirasakan		kebebasan untuk membuat keputusan secara individu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. AF			
29		PYL-KYD-2	Saya termotivasi untuk terus belajar cara-cara baru dalam melayani pelanggan	6,21		Setuju
30		PYL-KYD-3	Saya perlu mendapatkan persetujuan dari pihak lain sebelum menyampaikan layanan kepada pelanggan	5,54		Cukup setuju



Gambar 6. 120 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah kontrol yang dirasakan

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 5.40 pada faktor masalah kontrol yang dirasakan. Nilai 5.40 menunjukkan bahwa karyawan DPTSI Cukup setuju akan kontrol yang dirasakan di DPTSI

### ***Identifikasi permasalahan dalam faktor masalah kerjasama***

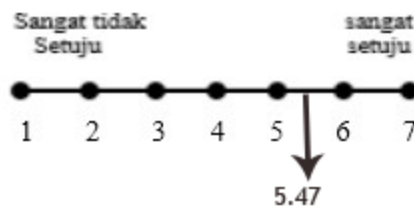
Di organisasi yang membutuhkan kerjasama, karyawan menyelesaikan tujuan mereka dengan cara mengijinkan beberapa orang untuk berpartisipasi dalam diskusi dan membagikan pengalaman. Kerjasama dalah inti dari layanan yang bermanfaat, karyawan butuh untuk kerja secara bersama-sama untuk menyampaikan layanan pada pelanggan.

Tabel 6. 37 Identifikasi permasalahan dalam faktor masalah kerjasama

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
31	Kerjasama	PYL-K-1	Staf dan Manajemen DPTSI bekerjasama untuk melayani pelanggan	5,96	5.47	Setuju
32		PYL-K-2	Saya turut membant	5,38		Cukup setuju

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
			u staf helpdesk dalam melayani pelanggan			
33		PYL-K-3	Saya memiliki komitmen dalam DPTSI	6,08		Setuju
34		PYL-K-4	Layanan helpdesk bekerja ma lebih baik dengan saya dibandingkan staf lain	4,00		Netral
35		PYL-K-5	Seluruh karywan termotivasi untuk bekerja ma dalam menyediakan layanan berkualitas kepada	5,96		Setuju

N o.	Dimensi	Kode Item Pernyataan	Pernyataan	Skor	Rata-rata	keterangan
			pelanggan .			



*Gambar 6. 121 Skala nilai rata-rata dari faktor masalah kerjasama*

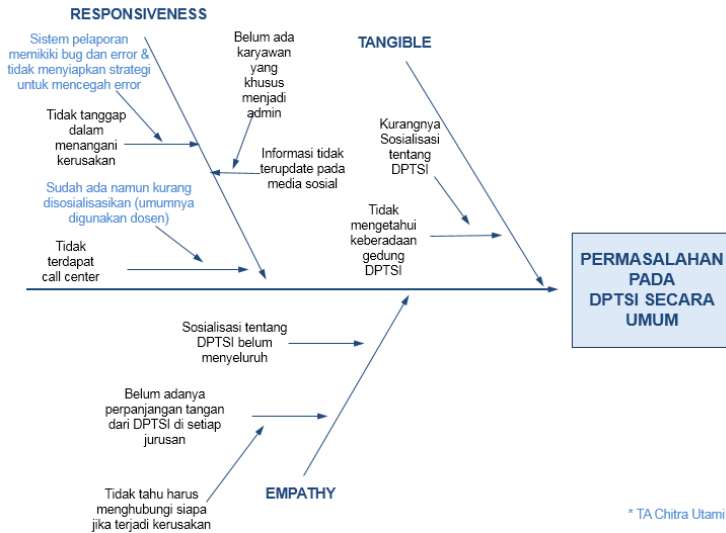
Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 5.47 pada faktor masalah kerjasama. Nilai 5.47 menunjukkan bahwa karyawan DPTSI Cukup setuju akan kerjasama di DPTSI



### 6.3. Membuat rekomendasi dan analisis root cause

#### Membuat rekomendasi untuk perspektif pengguna layanan

#### Rekomendasi untuk DPSTI Secara Umum



Gambar 6. 122 Fishbone diagram untuk permasalahan pada DPSTI secara umum

Tabel 6. 38 Rekomendasi dan Refrensi Untuk DPSTI Secara Umum

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
Tidak ada sosialisasi mengenai DPSTI	Mensosialisasikan manfaat/ keuntungan yang didapatkan apabila mengetahui atau terhubung dengan DPSTI. Materi sosialisasi kepada Mahasiswa lama, baru dan juga	Studi Efektifitas dan Responsivitas Pelayanan Pengaduan (complaint mechanism) Masyarakat Berbasis IT pada LAPOR! (www.lapor.ukp.go.id) [40]
Informasi yang selalu update di media sosial		
Tidak mengetahui		

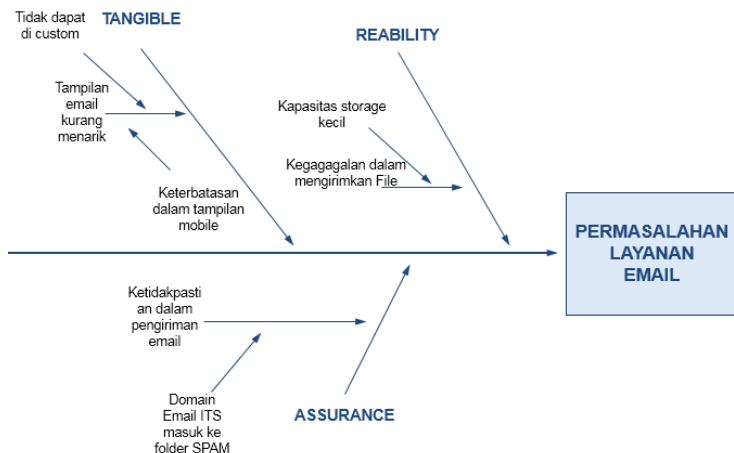
Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
keberadaan DPTSI	dosen agar mengetahui benefit yang didapatkan. Harapannya Mahasiswa dan dosen yang belum mengetahui akan segera mengetahui DPTSI untuk dapat selalu terupdate tentang Informasi Layanan Teknologi informasi yang terbaru	
Tidak tanggap dalam menangani kerusakan	DPTSI perlu menekankan pada pelayanan prima excellent service dalam ketanggapan penyelesaian laporan, dengan tujuan untuk memberikan nilai tambah bagi organisasi.  Dapat juga dilakukan evaluasi kerja individu secara teratur terhadap	Laporan penelitian. Studi Efektifitas dan Responsivitas Pelayanan Pengaduan (complaint mechanism) Masyarakat Berbasis IT pada LAPOR! ([40])  PENILAIAN RISIKO PROSES TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA <i>HELPDESK</i>

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
	untuk tujuan organisasi dengan melihat keterampilan dan kompetensi pegawai.	SUBDIREKTORAT LAYANAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI (DPTSI) INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER [41]
Perlu ditambah call center	Sudah ada namun kurang sosialisasi	PENILAIAN RISIKO PROSES TEKNOLOGI INFORMASI
Tidak ada staf DPTSI per departemen	Belum terdapat perpajakan tangan dari pihak DPTSI, perlu di rundingkan ulang tentang penempatan tiap-tiap karyawan DPTSI atau staf IT pada tiap departemen.	BERDASARKAN KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA <i>HELPDESK</i> SUBDIREKTORAT LAYANAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI (DPTSI) INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER [41]

Mensosialisasikan manfaat/ keuntungan yang didapatkan apabila mengetahui atau terhubung dengan DPTSI. Materi sosialisasi kepada Mahasiswa lama, baru dan juga dosen agar mengetahui benefit yang didapatkan. Harapannya Mahasiswa dan dosen yang belum mengetahui akan segera mengetahui DPTSI untuk dapat selalu terupdate tentang Informasi Layanan Teknologi informasi yang terbaru. [40]

DPTSI perlu menekankan pada pelayanan prima excellent service dalam ketanggapan penyelesaian laporan, dengan tujuan untuk memberikan nilai tambah bagi organisasi.

### *Rekomendasi untuk Layanan Email*



Gambar 6. 123 Fishbone diagram untuk permasalahan pada Layanan Email

Tabel 6. 39 Rekomendasi dan Refrensi Untuk Dimensi Layanan Email

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
Kapasitas email kurang besar	Dapat dilakukan pengajuan penambahan kuota email ke pihak DPTSI secara langsung,	PEMBUATAN <i>SERVICE LEVEL AGREEMENT</i> (SLA) PADA LAYANAN

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
	dengan syarat email harus berdomain ITS dan untuk mahasiswa menyertakan KTM.	TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 2011 (STUDI KASUS : DPTSI ITS) [42]
Tampilan kurang menarik	Pemilihan menu yang sederhana sehingga pengguna lebih mudah mengingat kembali terutama pengguna pemula. penggunaan jenis menu tentunya memiliki tujuan masing-masing agar memudahkan pengguna layanan dalam penggunaan email, namun kesalahan pemilihan dapat membuat pengguna layanan merasa bingung. kebingungan dan disorientasi sering dilaporkan oleh pengguna website	Analisis Pengaruh <i>User Interface</i> Terhadap Kemudahan Penggunaan Sistem Pendukung Keputusan Seorang Dokter [43]

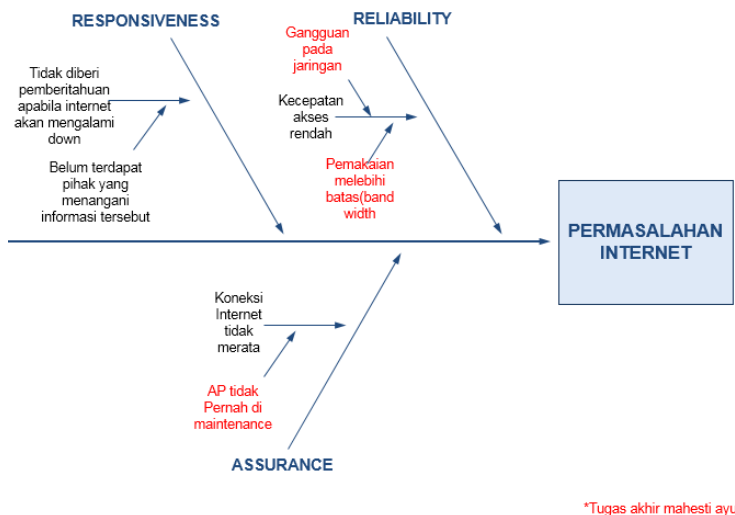
Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
	yang mengalami kesulitan dalam navigasi.	
Perlu ada akses untuk tampilan smartphone	untuk aplikasi mobile, penggunaan icon untuk layar sentuh tidak disarankan berukuran kecil. seperti yang disebutkan huang dan Lai bahwa ikon yang terlalu kecil tidak cocok untuk laya sentuh karena akan mengurangi kegunaan, sehingga perlu dipertimbangkan desain yang sesuai jika website digunakan dengan menggunakan layar sentuh.	Huang ha & Lai Factor Influencing the Usability of cons in the LCD touchscreen [44]
Email its masuk folder spam	Email dapat digolongkan spam apabila email mengandung kata-kata yang tidak senonoh, berisi virus dan reputasi dari	Email Delivery for IT professional [45]

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
	pengirim email. Jangan hanya mengirimkan gambar grafis, sematkan minimal dua baris kalimat, cek terlebih dahulu email anda di website anti spam.	

Pemilihan menu yang sederhana sehingga pengguna lebih mudah mengingat kembali terutama pengguna pemula. penggunaan jenis menu tentunya memiliki tujuan masing-masing agar memudahkan pengguna layanan dalam penggunaan email, namun kesalahan pemilihan dapat membuat pengguna layanan merasa bingung. kebingungan dan disorientasi sering dilaporkan oleh pengguna website yang mengalami kesulitan dalam navigasi.

Untuk aplikasi mobile, penggunaan icon untuk layar sentuh tidak disarankan berukuran kecil. seperti yang disebutkan huang dan Lai [44] bahwa ikon yang terlalu kecil tidak cocok untuk laya sentuh karena akan mengurangi kegunaan, sehingga perlu dipertimbangkan desain yang sesuai jika website digunakan dengan menggunakan layar sentuh.

### Rekomendasi untuk Layanan Internet



Gambar 6. 124 Fishbone diagram untuk permasalahan pada Layanan Internet

Pengguna layanan sering mengeluh terhadap koneksi internet yang tidak merata dan tidak kecepatan akses internet yang rendah. Koneksi internet yang tidak merata dapat disebabkan oleh kerusakan pada Access Point yang hanya dipasang namun tidak melakukan maintenance, sehingga AP tidak bekerja secara maksimal. Kecepatan akses yang rendah dapat berasal dari gangguan jaringan atau penggunaan bandwidth yang berlebihan, beberapa dosen mengutarakan kadang penggunaan akses internet digunakan untuk bermain game online atau mendownload film.

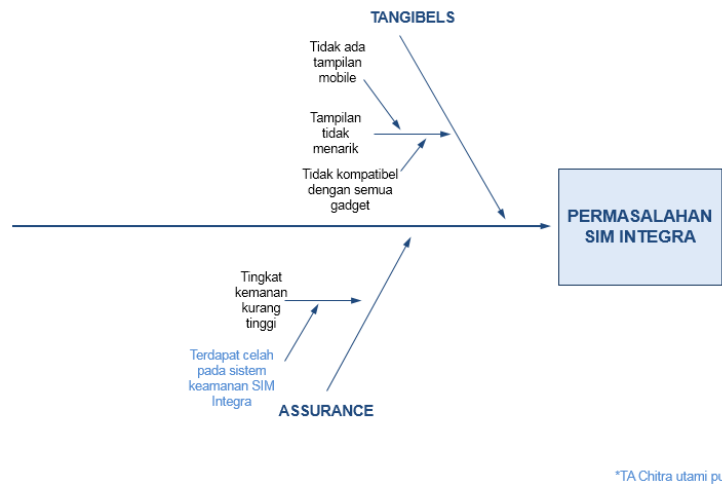
Tabel 6. 40 Rekomendasi dan Refrensi Untuk Dimensi Layanan Internet

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
Tidak Diberi pemberitahuan apabila internet akan	Pihak penyedia layanan harus memiliki semua informasi yang	Deskripsi Kualitas Layanan Jasa Akses Internet di Indonesia



Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
mengalami down	lengkap terkait layanan internet agar tahu kapan waktunya internet akan down.	dari Sudut Pandang Penyelenggara <i>Description of Internet Quality of Services (Qos) in Indonesia From the Providers' Point of View</i> [46]
Akses kecepatan rendah	Untuk mengatasi masalah jaringan perlu digunakan amplifier atau repeater untuk penguat sinyal. Perlu diadakan maintenance untuk Access Point	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Internet Telkomsel Simpati Loop [47]
Koneksi Internet tidak merata		
Akses tidak stabil		
Bandwidth kecil	Bandwidth yang kecil karenanya ketidak cocokan pemakaian dengan ketersediaan yang ada, sebaiknya digunakan perhitungan dengan standar TIPON.	Analisis Qos ( <i>Quality Of Service</i> ) Pada Jaringan Internet (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura) [48]
DPTSI tidak dapat dihubungi jika terjadi error pada jaringan internet	Membuat definisi untuk tanggung-jawab dan proses untuk merespon saat terjadi error.	ISO 1779:27002

Rekomendasi untuk Layanan SIM Integra



\*TA Chitra utami putri

Gambar 6. 125 Fishbone diagram untuk permasalahan pada Layanan SIM Integra

Tabel 6. 41 Rekomendasi dan Refrensi Untuk Dimensi Layanan SIM Integra

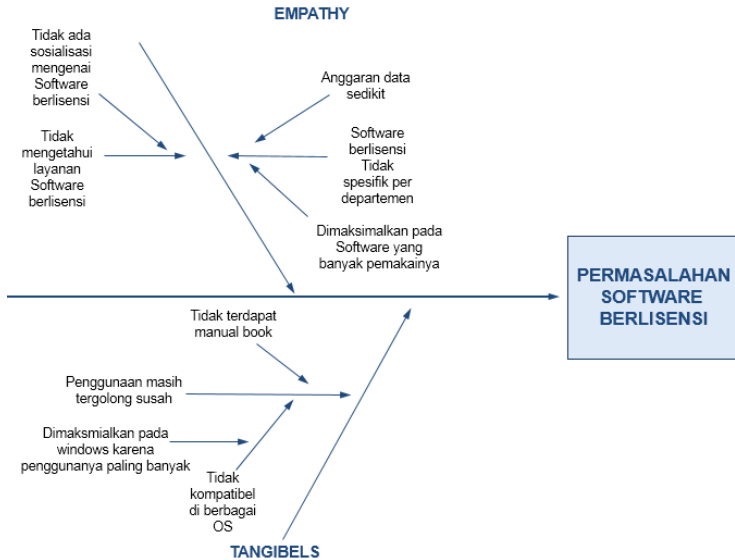
Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
Tampilan tidak menarik	Pemilihan menu yang sederhana sehingga pengguna lebih mudah mengingat kembali terutama pengguna pemula. penggunaan jenis menu tentunya memiliki tujuan masing-masing agar memudahkan pengguna layanan dalam penggunaan SIM Integra, namun kesalahan pemilihan dapat membuat pengguna layanan	Analisis Pengaruh <i>User Interface</i> Terhadap Kemudahan Penggunaan Sistem Pendukung Keputusan Seorang Dokter [43]

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
	merasa bingung. kebingungan dan disorientasi sering dilaporkan oleh pengguna website yang mengalami kesulitan dalam navigasi.	
Tidak mudah jika diakses melalui smartphone	Untuk aplikasi mobile, penggunaan icon untuk layar sentuh tidak disarankan berukuran kecil. seperti yang disebutkan huang dan Lai bahwa ikon yang terlalu kecil tidak cocok untuk laya sentuh karena akan mengurangi kegunaan, sehingga perlu dipertimbangkan desain yang sesuai jika website digunakan dengan menggunakan layar sentuh.	Huang ha & Lai Factor Influencing the Usability of cons in the LCD touchscreen [44]
Tingkat keamanan rendah	Membuat analisis menggunakan OCTAVE Allegro yaitu salah satu meyode manajemen	Manajemen Risiko Sistem Informasi Akademik pada Perguruan Tinggi menggunakan

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
	<p>risiko sistem informasi yang dapat diterapkan di SIM Integra tanpa memerlukan keterlibatan yang ekstensif di dalam organisasi dan difokuskan pada aset informasi yang kritis bagi keberlangsungan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya.</p>	<p>Metode Octave Allegro [49]</p>

Setelah kejadian terjadinya usaha hacking pada SIM Integra beberapa mahasiswa sedikit ragu dengan realibilitas data yang ada di SIM Integra. Sebaiknya DPTSI lebih meningkatkan keamanan dan menutup celah SIM Integra yang dapat dilalui oleh hacker. Beberapa mahasiswa juga mengelukan tentang susahny mengakses SIM Integra melalui handphone sebab tidak ada SIM Integra Mobile version.

### Rekomendasi untuk Layanan Software Berlisensi



Gambar 6. 126 Fishbone diagram untuk permasalahan pada Layanan Software berlisensi

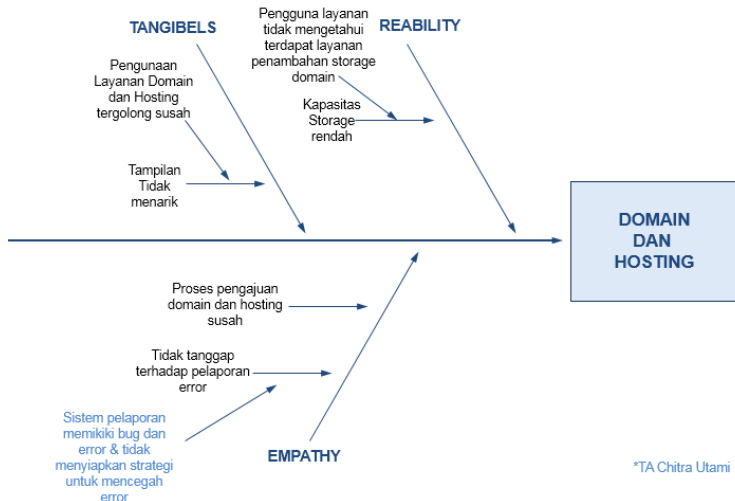
Tabel 6. 42 Rekomendasi dan Refrensi Untuk Dimensi Layanan Software Berlisensi

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
Kurang sosialisasi tentang software berlisensi	Mensosialisasikan manfaat/ keuntungan yang didapatkan apabila menggunakan Software berlisensi. Materi sosialisasi kepada Mahasiswa lama, baru dan juga dosen agar mengetahui	Studi Efektifitas dan Responsivitas Pelayanan Pengaduan (complaint mechanism) Masyarakat Berbasis IT pada LAPOR! ( <a href="http://www.lapor.ukp.go.id">www.lapor.ukp.go.id</a> ) [40]

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
	<p>benefit yang didapatkan.</p> <p>Harapannya Mahasiswa dan dosen yang belum mengetahui akan segera mengetahui adanya layanan Software berlisensi gratis untuk dapat selalu terupdate tentang Informasi Layanan Teknologi informasi yang terbaru</p>	
Software berlisensi tidak spesifik per departemen	<p>Karena anggaran dana yang terbatas, dan mencari rata-rata software apa yang banyak digunakan di berbagai jurusan. Seperti office 365 pasti dibutuhkan di semua departemen.</p> <p>Software Matlab juga memiliki rata-rata pengguna yang banyak di setiap departemen</p>	<p>Hasil wawancara dengan staff DPTSI</p> <p>Nama : rizki rinaldi</p> <p>Jabatan : staff IT bagian software berlisensi.</p>

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
	dibandingkan dengan software lain.	
Tidak kompatibel untuk OS selain windows	Jawabannya kurang lebih sama dengan pertanyaan pertama, karena kami melihat persebaran mahasiswa dan dosen yang menggunakan OS windows lebih banyak dari OS yang lain.	

### *Rekomendasi untuk Layanan Domain dan Hosting*



*Gambar 6. 127 Fishbone diagram untuk permasalahan pada Layanan Doman dan Hosting*

*Tabel 6. 43 Rekomendasi dan Refrensi Untuk Dimensi Layanan Domain dan Hosting*

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
Penggunaan tergolong susah	Pemilihan menu yang sederhana sehingga pengguna lebih mudah mengingat kembali terutama pengguna pemula. penggunaan jenis menu tentunya memiliki tujuan masing-masing agar memudahkan pengguna layanan dalam penggunaan SIM Integra, namun kesalahan pemilihan dapat membuat pengguna layanan merasa bingung. kebingungan dan disorientasi sering dilaporkan oleh pengguna website yang mengalami kesulitan dalam navigasi.	Analisis Pengaruh <i>User Interface</i> Terhadap Kemudahan Penggunaan Sistem Pendukung Keputusan Seorang Dokter [43]
Proses permintaan domain dan hosting susah	Perlu dibuatkan SOP untuk proses permintaan layanan domain dan hosting yang	ANALISA & EVALUASI SISTEM PEMBELIAN, PERSEDIAAN &



Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
	<p> jelas karena dengan adanya SOP pengaju akan lebih cepat mengerti tentang prosedur dan instruksi di dalam kegiatan prpses permintaan domain dan hosting.</p>	<p>PENJUALAN TUNAI PADA PT. ZRB [50]</p>
<p>Belum tanggap terhadap error</p>	<p>DPTSI perlu menekankan pada pelayanan prima excellent service dalam ketanggapan penyelesaian laporan, dengan tujuan untuk memberikan nilai tambah bagi organisasi.</p> <p>Dapat juga dilakukan evaluasi kerja individu secara teratur terhadap untuk tujuan organisasi dengan meilihat keterampilan dan kompetensi pegawai.</p>	<p>Laporan penelitian. Studi Efektifitas dan Responsivitas Pelayanan Pengaduan (complaint mechanism) Masyarakat Berbasis IT pada LAPOR! ([40]</p> <p>PENILAIAN RISIKO PROSES TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA <i>HELPDESK</i> SUBDIREKTORAT LAYANAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI DIREKTORAT</p>

Permasalahan	Rekomendasi	Refrensi
		PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI (DPTSI) INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER [41]
Kapasitas rendah	Telah terdapat layanan penambahan kapasitas domain dan hosting namun belum tersosialisasikan dengan baik	PENILAIAN RISIKO PROSES TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA HELPDESK SUBDIREKTORAT LAYANAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI (DPTSI) INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER [41]

Domain dan hosting adalah salah satu layanan yang membuat mereka tertarik. Namun dalam proses pembuatannya masih dirasa cukup sulit dalam pengajuannya karena belum adanya alur yang jelas, begitu pula dengan error yang kerap terjadi. Pihak DPTSI belum tanggap dalam merespon error.

Membuat rekomendasi untuk perspektif Penyedia Layanan

***Rekomendasi untuk faktor masalah Ketidakjelasan Peran karyawan***

Pihak management dapat menggunakan 4 alat kunci untuk membuat kejelasan peran karyawannya yaitu : komunikasi, umpan balik, kepercayaan dan kompetensi. Pertama, karyawan membutuhkan informasi yang akurat tentang peran mereka di organisasi. Karyawan membutuhkan arahan yang spesifik dan sering dari supervisor atau manager tentang apa yang supervisor atau manager inginkan dari mereka. Mereka juga harus mengetahui tentang tujuan, strategi, objektif dan filosofi dari organisasi mereka dan di departemen mereka. Karyawan membutuhkan informasi yang akurat dan lengkap tentang produk apa saja yang ditawarkan oleh organisasi tersebut. Dan mereka perlu mengetahui siapa pengguna dari layanan mereka, apa yang mereka harapkan dan apa dari tipe masalah yang dapat muncul pada saat penyediaan layanan sedang dilaksanakan.

Selanjutnya, karyawan harus mengerti seberapa baik mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan standar. Dan dapat menilai kinerja mereka sendiri dengan presentase keluhan pelanggan yang dapat mereka tangani.

Pada akhirnya karyawan harus memiliki rasa percaya diri dan kompetensi pada pekerjaan mereka. Organisasi dapat meningkatkan kepercayaan diri karyawan dengan cara mengikuti pelatihan. Pelatihan yang spesifik untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, agar karyawan dapat memiliki kompetensi untuk menawarkan layanan lebih baik dan berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan.

***Rekomendasi untuk faktor masalah Konflik Peran***

Sering kali konflik peran terjadi ketika pihak manajemen bersikeras untuk menjual layanan lebih banyak atau mengejar target. Karyawan akan merasa terdorong dan tertekan pada situasi itu.

Selain memiliki efek negatif dan kepada kepuasan karyawan dan menurunnya performa pekerjaan karyawan didalam organisasi, konflik peran dapat menyebabkan karyawan tidak hadir pada jam bekerja entah disengaja atau tidak disengaja, juga karyawan akan berhenti bekerja dengan jangka waktu yang tidak dapat ditentukan.

Ketika organisasi dapat mendefinisikan peran karyawan dengan baik dan sesuai dengan standart organisasi, maka konflik terhadap peran karyawan dapat di minimalisir. Beberapa organisasi melibatkan karyawan dalam proses pengaturan standar organisasi, organisasi berharap karyawan dapat menambah wawasan tentang scope pekerjaan mereka sehingga tidak terjadi konflik peran. Harapan lainnya adalah agar karyawan dapat lebih bertanggung jawab tentang penyampaian layanan yang mereka berikan agar lebih berkualitas.

***Rekomendasi untuk faktor masalah kecocokan kemampuan karyawan dengan pekerjaan dan kecocokan teknologi yang digunakan***

Organisasi penyedia layanan yang sukses dapat meyediakan teknologi yang cocok untuk karyawan di dalam pekerjaannya. Sebaiknya DPTSI mengalokasikan dana untuk beberapa bagian-bagian yang sangat membutuhkan fasilitas teknologi sendiri. Karena tidak selamanya teknologi yang dimiliki karyawan cocok dengan proses bisnis DPTSI.

***Rekomendasi untuk faktor masalah Sistem Kontrol Pengawasan***

Cara menyampaikan layanan adalah hal yang penting agar penerima layanan puas, kontrol sistem perilaku juga dapat di lihat dari kepuasan pelanggan. Sebagaimana besar kontrol sistem perilaku terdiri dari pengamatan dan laporan lain yang terjadi pada saat pekerjaan berlangsung. Penggunaan kontrol sistem perilaku di ilustrasikan dalam “tone-of service” jadi pengguna layanan diberi pertanyaan tentang bagaimana mereka diperlakukan oleh penyedia layanan pada saat memakai layanan.

Unsur yang sangat penting dari penyampaian layanan yang berkualitas adalah kinerja karyawan. Kinerja dari karyawan harus selalu di pantau, dibandingkan dengan standart layanan dan dihargai ketika mereka melakukan lebih dari apa yang seharusnya mereka berikan. Sistem pengukuran kinerja akan memberikan penghargaan apabila karyawan memberikan kinerja yang tinggi, itu dapat menjadi motivasi mereka. Terutama ketika mereka belajar bagaimana mereka baik dalam berperilaku. Sistem ini juga membantu manajemen menentukan dampak untuk orang-orang yang bekerja dibawah standart kinerja, karena akan jelas sekali perbedaannya.

***Rekomendasi untuk faktor masalah kontrol yang dirasakan***

Memberdayakan karyawan untuk memuaskan pelanggan dan membantu karyawan mengembangkan pekerjaannya dan juga perusahaan. Dalam buku parasuraman berkata “ bantulah karyawan untuk menemukan kekuatan mereka, dan gunakannya dalam keadaan penting. Berikan mereka kesempatan untuk mereka menemukan keberanian, kepemimpinan adalah membangunkan orang “. Karyawan yang didukung adalah karyawan yang berkomitmen tinggi dengan organisasi, mereka adalah yang akan melayani organisasi dan pelanggan dengan baik.

***Rekomendasi untuk faktor masalah kerjasama***

Pada beberapa bisnis, salah satu penyebab karyawan memiliki kebiasaan penyampaian layanan yang berbeda adalah pada saat karyawan tidak penuh berperan dalam penyampaian layanan. Misalnya pada saat pelanggan membutuhkan reset password, karyawan tidak memiliki data pelanggan tersebut. Maka dari itu karyawan harus mengetahui pihak mana yang memiliki data tersebut. Dan harus bekerjasama agar pelanggan lebih puas dari sebelumnya.

(halaman ini sengaja dikosongkan)

## **BAB VII KESIMPULAN**

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari penelitian, beserta saran yang dapat bermanfaat untuk perbaikan di penelitian selanjutnya.

### **7.1. Kesimpulan**

1. Berapa dan bagaimana skor analisis kesenjangan dari model kesenjangan persepsi pelanggan dan harapan pelanggan?

Hasil kesenjangan tiap layanan pada layanan DPTSI secara umum paling besar dari sisi mahasiswa adalah skor dari dimensi Empathy yang meliputi kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan. Dimensi empati ini menunjukkan kepada pengguna layanan bahwa pengguna adalah special, dan kebutuhan mereka dapat dilayani dan dipahami, yaitu -1,43 dari sisi mahasiswa yang menyatakan bahwa masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan harapan pelanggan. Dan dari sisi dosen paling besar adalah skor dari dimensi Tangibles dimensi ini menekankan kepada wujud secara fisik yang dapat dilihat oleh mata, yaitu -1,27

Hasil kesenjangan perlayanan pada layanan Email paling besar adalah skor dari dimensi Responsiveness yang meliputi kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pada dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan penyedia layanan sewaktu berurusan dengan adanya permintaan, pertanyaan dan keluhan dari pelanggan, yaitu -1,57 dari sisi mahasiswa yang menyatakan bahwa masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan harapan pelanggan. Dan dari sisi dosen paling besar adalah skor dari dimensi Tangibles dimensi ini menekankan kepada wujud secara fisik yang dapat dilihat oleh mata, yaitu -1,56

Hasil kesenjangan tiap layanan pada layanan Internet dari sisi mahasiswa maupun dosen setuju bahwa terdapat kesenjangan pada dimensi empathy yang meliputi kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan. Dimensi empati ini menunjukkan kepada pengguna layanan bahwa pengguna adalah special, dan kebutuhan mereka dapat dilayani dan dipahami. Dengan skor dari sisi mahasiswa adalah - 1,68 dan dari sisi dosen -2,40.

Hasil kesenjangan tiap layanan pada layanan SIM Integra dari sisi mahasiswa maupun dosen setuju bahwa terdapat kesenjangan pada dimensi Responsiveness yang meliputi kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pada dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan penyedia layanan sewaktu berurusan dengan adanya permintaan, pertanyaan dan keluhan dari pelanggan. Dengan skor dari sisi mahasiswa adalah - 2.03 dan dari sisi dosen -1,69.

Hasil kesenjangan tiap layanan pada layanan Software berlisensi dari sisi mahasiswa maupun dosen setuju bahwa terdapat kesenjangan pada dimensi Assurance yang meliputi pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dari penyedia layanan untuk membuat pengguna layanan merasa yakin dan percaya. Dengan skor dari sisi mahasiswa adalah -1,69 dan dari sisi dosen -1,69.

Hasil kesenjangan tiap layanan pada layanan Domain dan Hosting dari sisi mahasiswa maupun dosen setuju bahwa terdapat kesenjangan pada dimensi Empathy yang meliputi kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan. Dimensi empati ini menunjukkan kepada pengguna layanan bahwa pengguna adalah special, dan kebutuhan mereka dapat dilayani dan dipahami. Dengan skor dari sisi mahasiswa adalah -1,77 dan dari sisi dosen -1,72



2. Berapa dan bagaimana skor analisis nilai dari model kesenjangan spesifikasi layanan dan layanan yang diberikan?

Dari data yang didapatkan semua staf DPTSI Cukup Setuju dengan pernyataan yang ada di dalam 7 Faktor penyebab masalah.

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 5.31 pada dimensi ketidakjelasan peran karyawan. Didalam faktor penyebab masalah “ketidak jelasan peran karyawan” terdapat pernyataan positif yang berarti staff DPTSI menyetujui dan mengetahui jelas dengan pekerjaan mereka dan mengetahui apa yang harus mereka kerjakan.

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 5.42 pada dimensi konflik peran karyawan. Didaam faktor penyebab masalah “konflik peran” terdapat pernyataan positif yang berarti staf DPTSI menyetujui bahwa tidak terjadi konflik peran di dalam organisasi.

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 5.31 pada dimensi kecocokan karyawan dengan pekerjaannya. Nilai 5.31 menunjukkan bahwa karyawan DPTSI Cukup setuju akan kecocokan karyawan dengan pekerjaannya di DPTSI.

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 4.73 pada dimensi kecocokan teknologi yang digunakan. Nilai 4.73 menunjukkan bahwa karyawan DPTSI Cukup setuju akan kecocokan teknologi yang digunakan di DPTSI.

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 4.54 pada dimensi sistem kontrol pengawasan. Nilai 4.54 menunjukkan bahwa karyawan

DPTSI Cukup setuju akan sistem kontrol pengawasan di DPTSI.

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 5.40 pada dimensi kontrol yang dirasakan. Nilai 5.40 menunjukkan bahwa karyawan DPTSI Cukup setuju akan kontrol yang dirasakan di DPTSI

Hasil skor dari penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yaitu sebesar 5.47 pada dimensi kerjasama. Nilai 5.47 menunjukkan bahwa karyawan DPTSI Cukup setuju akan kerjasama di DPTSI

3. Akar permasalahan apa saja yang terjadi pada tiap layanan yang ada pada DPTSI?

Pada penelitian kali ini cara mencari akar permasalahan menggunakan open question yang ada pada kuesioner dan juga beberapa penelitian yang berhubungan dengan studi kasus peneliti yaitu DPTSI. Dengan menggunakan metode root cause analysis ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi di tiap-tiap layanan yang dimiliki DPTSI. Penjabaran akar permasalahan telah dijabarkan pada Bab 6.

4. Apa rekomendasi yang dapat diberikan kepada DPTSI ITS berdasarkan hasil analisa kesenjangan penyedia dan pengguna layanan?

Rekomendasi telah di jabarkan pada bab 6. Total rekomendasi adalah 12 yaitu terbagi atas 6 rekomendasi untuk Kesenjangan 3 dan 6 rekomendasi untuk kesenjangan 5.

Untuk kesenjangan 3 yaitu kesenjangan dari perspektif penyedia layanan, faktor penyebab masalah yang harus diperbaiki adalah sistem kontrol pengawasan karena skor yang dihasilkan adalah yang paling rendah diantara faktor masalah lainnya.

Kemudian untuk kesenjangan 5 yaitu kesenjangan dari perspektif pengguna layanan, layanan yang harus diperbaiki adalah layanan DPTSI secara umum dan Domian & Hosting karena memiliki permasalahan paling banyak diantara layanan yang lain.

## **7.2. Saran**

Adapun saran yang dapat disampaikan penulis untuk penelitian selanjutnya:

1. Pada awal penelitian seharusnya membutuhkan ekspektasi dari pihak organisasi terlebih dahulu untuk dapat mengetahui kesenjangan yang terjadi di antara pihak manajemen organisasi dan juga pihak karyawan dari organisasi tersebut.

Responden rate dari dosen tergolong rendah, upaya yang dapat dilakukan adalah [51]:

- Membuat surat pengantar yang tidak terlalu pendek dan tidak terlalu panjang
- Mengidentifikasi salam
- Menjelaskan studi dan tujuan dari kuesioner
- Menjelaskan lamanya waktu dalam menjawab pertanyaan
- Menggunakan bahasa yang sopan, altruistik (bantuan-sponsor)
- Menjelaskan anoninitas

Dan menghindari hal ini dalam penyebaran kuesioner:

- Menentukan batas waktu pengembalian survey
- Menuliskan nama responden

*(halaman ini sengaja di kosongkan)*

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] James J Jiang, Gary Klein, Christopher L Carr, "Measuring Infomation System Service Quality: SERVQUAL From The Other Side," *MIS Quarterly* , vol. 2, pp. 145-166, 2002.
- [2] William J Kettinger, Choong C Lee, "Perceived Service quality and user satisfaction with the information services function," vol. 25, pp. 737-766, 1994.
- [3] Achmad Holil Noor Ali, Sholiq, "Evaluasi Kinerja Aplikasi Indeks Pengajaran Dosen Dengan Menggunakan GAP Analisis," p. 1, 2013.
- [4] P. I. Tony D. Susanto, Manajemen Layanan Teknologi Informasi, Surabaya: Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO), 2016.
- [5] S. P. et.al, "An Introduction ISO/IEC 20000," Van Haren Publishing, 2008.
- [6] Bearden W.O m Teel j.E, "selected determinants of consumer satisfaction and complaint report," *Journal of marketing research*, pp. 21-28, 1983.
- [7] suratno, margono, astrid puspaningrum, "Pengaruh Service Quality terhadap customer value, trust dan loyalitas pengguna Jasa PT. JASA RAHARJA (PERSERO) Jakarta," *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, vol. 3 No.1, 2016.
- [8] T. S. Kaihatu, "Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya," *Jurnal Ekonomi Manajemen*.
- [9] Sudarno, Agus Rusgiyono, Abdul Hoyyi, Listifadah, "Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung".
- [10] Marion Lepmets, Eric Ras, Alan Renault, "A Quality Measurement Framework for IT Services," *IEEE Computer Society*, 2011.
- [11] Valerie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry, "Delivering quality services," dalam *Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York, The Free Press, 1990.
- [12] Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, "Balancing Customer Perceptions and Expectatios," dalam *DELIVERING QUALITY SERVICE*, New York, The Free Press, 1990.

- [13] Augustine Awuah Peprah, Bede Akorige Atarah, *Assesing Patient's Satisfaction Using SERVQUAL Model : A case of suyani regional Hosipital Ghana*, 2014.
- [14] A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale," *Journal of Retailing*, vol. 67, 1991.
- [15] Yuniar, Sri suci. Arijanto Sugih, Liansari gita permata, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality di PT. X," *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, vol. 02, 2014.
- [16] Agustine Awuah, Bede Akorige, "Assesingf Patient's Satisfaction Using SERVQUAL Model: A case of suyani regional hospital, Ghina," *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*, Vol. %1 dari %24, No. 2, 2014.
- [17] Y. Muhflihah, "Peningkatan Service Level Management pada Layanan Helpdesk berdasarkan Analisis Kesenjangan Pada Pengguna Layanan dan Penyedia Layanan (Studi kasus: PT. PLN (Persero) Distribusi," ITS, Surabaya, 2015.
- [18] V. A. Z. L. L. B. A. Parasuraman, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Retailing*, pp. 12-40, 1998.
- [19] A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research," *Journal of Marketing*, vol. 49, pp. 41-50, 1985.
- [20] C. Gonroos, "From marketing mix to relationship marketing," dalam *Towards a paradigm hift in marketing decision*, 1994, pp. 4-20.
- [21] T. Fandy, Prinsip-prinsip Tota Quality Service, Andi Offset, 2005.
- [22] Zeithaml, Valerie & mary Jo bitner, *Services Marketing Forth Edition: Integrating Customer Focus Across Firm.*, New York: McGraw-Hill, 2006.
- [23] A. Z. V. a. B. L. Parasuraman, "a conceptual model of service quality and its implication," *Journal of marketing*, pp. Vol. 49, Fall, pp. 41-50, 1985.
- [24] "Tentang LPTSI," 30 September 2016. [Online]. Available: [http://lptsi.its.ac.id/?page\\_id=150](http://lptsi.its.ac.id/?page_id=150).

- [25] A. K. Sherlynita, "Pembuatan Service Level Agreement (SLA) pada layanan teknologi informasi berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 2011 (Studi kasus : LPTSI ITS)," ITS, Surabaya, 2016.
- [26] m. Syahmi, "Analisis Struktur Service Desk Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Institut Teknologi Sepuluh Nopember)," ITS, surabaya, 2016.
- [27] James R. Phimister, Vicki M. Bier, Howard C, Accident Precursor Analysis and Managfement: Reducing Technological Risk Through Diligence, 2004.
- [28] Marlon Dumas, Marcello La Rosa, Jan Mendling, Hajo A. Reijers, Fundamentals of Business Process Management, Brisbane: Springer Heidelberg New York Dordrecht London, 1998.
- [29] D. P. T. S. I. ITS, "Kuesioner Tahunan DPTSI," 2014-2015.
- [30] U. S. Utara, "Kuesioner Penelitian Kualitas jasa/ pelayanan di PT bank mandiri area kanwil 1 medan".
- [31] E. Purnamawati, "Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya".
- [32] Y. Daryanto, "Academia," [Online]. Available: [//www.academia.edu/4657851/CONTOH\\_KUESIONER\\_PENGUKURAN\\_SERVQUAL\\_Ukuran\\_Harapan\\_Expectation\\_](http://www.academia.edu/4657851/CONTOH_KUESIONER_PENGUKURAN_SERVQUAL_Ukuran_Harapan_Expectation_).
- [33] Sri suci yuniar, sugih arijanto, gita permata liansari, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa pengiriman paket berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode service quality di PT.X," *jurnal online Institut teknologi nasional*, vol. 02, 2014.
- [34] James Jiang, Gary Klein, Neeraj Parolia, Yuzhu Li, "An Analysis of Three SERVQUAL Variations in Measuring Information System Service Quality".
- [35] Marion Lepments, Eric Ras, Alain Renault, "A Quality Measurement Framework for IT Services," dalam *Annual SRII* , 2011Global Conference.
- [36] W. J. Kettinger, "Perceived Service Quality and User".
- [37] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2008.

- [38] R. K. Yin, *Case Study Research. Design and Methods*, Thousand Oaks: Sage, 1994.
- [39] Malhotra, N.K., Birks, D.F, *Marketing research: An Applied Approach* 3rd edition, Harlow, UK: Pearson Education, 2007.
- [40] TIM PIRAC, "Laporan penelitian Studi efektifitas dan Responsivitas Pelayanan Penagduan Masyarakat berbasis IT pada LAPOR!".
- [41] C. U. Putri, "PENILAIAN RISIKO PROSES TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA HELPDESK SUBDIREKTORAT LAYANAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI (DPTSI) INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER," Surabaya, 2016.
- [42] A. K. Sherlyanita, "PEMBUATAN SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) PADA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 2011 (STUDI KASUS : DPTSI ITS)," ITS, Surabaya, 2016.
- [43] Alfian Nurlifa, Sri Kusumadewi, Kariyan, "ANALISIS PENGARUH USER INTERFACE TERHADAP KEMUDAHAN PENGGUNAAN," *Prosiding SNATIF*, vol. 1, 2014.
- [44] Huang, H., & Lai, H. -H, "Factor Influencing the Usability of cons in the LCD touchscreen," Elsevier, 2007.
- [45] MailChip, "Email Delivery For IT Professional".
- [46] E. Ruth, "Deskripsi Kualitas Layanan Jasa Akses Internet di Indonesia dari Sudut Pandang Penyelenggara," Puslitbang Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik, Jakarta, 2013.
- [47] N. Oktaviani, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN INTERNET TELKOMSEL SIMPATI LOOP," *Seminar Nasional Inovasi dan Tren*, 2015.
- [48] Yanto, "ANALISIS QOS (QUALITY OF SERVICE) PADA JARINGAN INTERNET (STUDI KASUS: FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS TANJUNGPURA)".
- [49] Deni Ahmad, R. Teduh Dirgahayu, Hendrik, "Manajemen Risiko Sistem Informasi Akademik pada Perguruan Tinggi menggunakan Metode Octave Allegro".



- [50] Kriswanto, ririn febrina, "ANALISA & EVALUASI SISTEM PEMBELIAN, PERSEDIAAN DAN PENJUALAN TUNAI PADA PT.ZRB," *Jurnal akuntansi BINUS BUSINESS REVIEW*, vol. 5, no. 1, pp. 355-368, 2014.
- [51] S. M. P. C. A. Yuliansyah, MENINGKATKAN RESPONSE RATE, Jakarta: SMART, 2016.
- [52] Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo, Service Marketing, New York: McGraw Hill Inc, Int'l, 2003.

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*

## BIODATA PENULIS



Penulis bernama Alitya Novianda Adityaputri yang biasanya dikenal dengan Putri atau Aput dikalangan teman-temannya. Penulis lahir di Bandung pada tanggal 30 November 1994. Penulis merupakan anak tunggal. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SDN Margorejo III Surabaya, SMPN 12 Surabaya dan SMAN 16 Surabaya, dan sekarang sedang menempuh pendidikan di Jurusan Sistem Informasi ITS, Surabaya. Penulis masuk ITS menjadi angkatan 2013 melalui jalur PKM dengan nomor induk (NRP) 5213100163. Selama masa perkuliahan, penulis aktif di berbagai kegiatan dalam dan luar kampus antara lain Panitia ITS EXPO, Panitia ISE, Panitia YES Summit dan sebagainya. Selain itu penulis aktif sebagai MakeUp artistry sebagai kegiatan luar kampus. Dan di akhir masa perkuliahan, penulis memilih topik Tugas Akhir pada bidang Minat lab MSI (Manajemen Sistem Informasi). Jika terdapat pertanyaan mengenai Tugas Akhir ini, penulis dapat di hubungi di email : [heyadityaputri@gmail.com](mailto:heyadityaputri@gmail.com)

*(halaman ini sengaja di kosongkan)*

## LAMPIRAN A – KUESIONER PENELITIAN

Berikut lampiran form kuesioner untuk Mahasiswa dan Dosen:



### KUISIONER KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI DAN PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN TIK DPTSI ITS

Kepada Rekan-rekan Mahasiswa/i dan Dosen ITS,  
Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian "Penyusunan Kerangka Kerja untuk Pemilaian Manfaat Layanan Teknologi Informasi Dilihat dari Perspektif Penyedia dan Pengguna" yang bekerjasama dengan DPTSI sebagai penyedia layanan TIK di ITS. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan nilai layanan TIK pada ITS. Dengan mengisi kuesioner ini, Anda berkontribusi dalam perwujudan pemberian layanan TIK oleh DPTSI ITS yang berkualitas. Apabila Anda mengalami kesulitan dapat menghubungi:  
Nama : Alitya Novinda Adityaputri  
Tlp/HP : 082131470835  
Email : [beralitiviputri@gmail.com](mailto:beralitiviputri@gmail.com)

Hormat kami,  
Tim Penelitian.

#### IDENTITAS RESPONDEN

Email ITS : \_\_\_\_\_  
NRP (saya sudah mahasiswa) : \_\_\_\_\_  
Fakultas : ☐ FTI ☐ FTIf ☐ FTSP ☐ FTK ☐ FMIPA  
Jurusan : \_\_\_\_\_  
Pekerjaan : (Dosen ITS/Mahasiswa) sesuaikan saja  
Jenis kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita  
Usia : ☐ 16-18 ☐ 19-21 ☐ 22-24  
☐ 25-27 ☐ >28

Kuesioner ini terdiri dari 3 bagian, yaitu : Bagian A, Bagian B dan Bagian C. Pada bagian A dan B anda diminta untuk memberikan pendapat mengenai ekspektasi/harapan dan persepsi/fakta yang diterima mengenai layanan TIK di ITS, sementara bagian C Anda diminta mengisikan masukan untuk peningkatan layanan TIK di ITS.

#### BAGIAN A

Bagian ini merupakan kuisisioner mengenai pernyataan Ekspektasi/harapan dan Persepsi/fakta yang diterima yang terdapat pada DPTSI secara umum. Setiap pernyataan Anda harus mengisikan dua jawaban (bagian ekspektasi dan persepsi). Jawaban bagian ekspektasi menggambarkan skala ekspektasi (yang diharapkan) Anda terkait dengan layanan tersebut, sedangkan bagian persepsi menggambarkan skala persepsi (yang diterima) Anda terkait dengan layanan tersebut. Untuk angka 1 menunjukkan Anda **sangat tidak setuju** dan semakin besar angka yang Anda pilih, maka **semakin setuju** dengan pernyataan tersebut.

Contoh :

PERNYATAAN	EKSPEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/ FAKTA YANG DITERIMA						
	Sangat tidak Setuju							Sangat tidak Setuju						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Koneksi internet yang disediakan sangat cepat.							X		X					

Pada pernyataan ini menunjukkan bahwa ekspektasi(sebelum menerima layanan) Anda terhadap koneksi internet sangatlah tinggi, namun persepsi(setelah menerima layanan) Anda terhadap kecepatan koneksi internet adalah tidak setuju. Sehingga Anda merasa tidak puas dengan koneksi internet tersebut.

#### Pernyataan umum.

Pada bagian ini anda akan mendapatkan pernyataan terkait DPTSI secara umum.

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/ FAKTA YANG DITERIMA						
		Sangat tidak Setuju							Sangat tidak Setuju						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	DPTSI memiliki pegawai yang memadai.														

Lampiran A. 1 Form kuesioner pengguna layanan (1)

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/FAKTA YANG DITERIMA						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2	Staf yang melayani Anda di DPTSI berpenampilan menarik														
3	Gedung DPTSI mudah dijangkau														
4	DPTSI adalah organisasi yang baik karena selalu berusaha untuk meniadakan kerusakan dalam setiap layanannya														
5	DPTSI bertindak sesuai dengan janji														
6	Staf di DPTSI memberikan layanan dengan cepat														
7	Staf di DPTSI selalu memiliki keinginan untuk membantu Anda														
8	Staf di DPTSI selalu menanggapi permintaan Anda														
9	Anda merasa percaya dengan Staf DPTSI														
10	Anda selalu merasa aman dalam menggunakan layanan DPTSI														

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/FAKTA YANG DITERIMA						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11	Staf di DPTSI selalu berperilaku ramah dengan Anda														
12	Staf DPTSI memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan Anda														
13	Staf di DPTSI memberikan perhatian kepada Anda														
14	DPTSI memiliki jam kerja yang cocok dengan Anda														
15	DPTSI dapat mengambil kepercayaan Anda														
16	Secara umum Anda puas menerima layanan TIK dari DPTSI														

### BAGIAN B

Bagian ini merupakan kuisisioner mengenai pernyataan Ekspektasi dan Persepsi dari tiap layanan TIK yang ada pada DPTSI. Setiap pernyataan Anda harus mengisi dua jawaban (bagian ekspektasi dan persepsi). Jawaban bagian ekspektasi menggambarkan skala ekspektasi (yang diharapkan) Anda terkait dengan layanan tersebut, sedangkan bagian persepsi menggambarkan skala persepsi (yang diterima) Anda terkait dengan layanan tersebut. Untuk angka 1 menunjukkan Anda sangat tidak setuju dan semakin besar angka yang Anda pilih, maka semakin setuju dengan pernyataan tersebut.



### Layanan Email ITS

Pada bagian ini anda akan mendapatkan pernyataan terkait Layanan Email yang disediakan oleh ITS.

Diantara layanan email yang dimiliki ITS manakah yang anda gunakan?

☐ Webmail    ☐ Gmail    ☐ Lainnya \_\_\_\_\_

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/FAKTA YANG DITERIMA						
		Sangat tidak Setuju							Sangat tidak Setuju						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	Tampilan email ITS mudah digunakan														
2	Semua menu pada email ITS mudah ditemukan														
3	Kapasitas email ITS sesuai dengan kebutuhan Anda														
4	Layanan Email ITS dapat digunakan pada waktu yang diinginkan (24 jam)														
5	Email ITS dapat dibuka kapan saja, dimana saja														
6	Email ITS memiliki menu bantuan														
7	Adanya kepastian dalam mengirimkan email (saat mengirimkan email Anda yakin pasti sampai)														
8	Adanya kepastian dalam menerima (saat menerima email Anda yakin email akan masuk)														

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/FAKTA YANG DITERIMA						
		Sangat tidak Setuju							Sangat tidak Setuju						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9	Anda dapat melakukan reset password email dengan mudah														
10	Email ITS sesuai dengan kebutuhan Anda														
11	Secara umum Anda puas menerima layanan email ITS														

Tuliskan ekspektasi/ harapan Anda akan layanan email ITS



### Layanan akses internet

Pada bagian ini anda akan mendapatkan pernyataan terkait Layanan Internet yang disediakan oleh ITS.

Diantara layanan Internet yang dimiliki ITS manakah yang anda gunakan?

☐ Layanan Internet dengan proxy    ☐ Layanan Internet tanpa proxy    ☐ Lainnya \_\_\_\_\_

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/FAKTA YANG DITERIMA						
		Sangat tidak Setuju							Sangat tidak Setuju						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	Kecepatan akses internet sesuai dengan kebutuhan Anda														
2	Akses internet mudah ditemukan di kawasan ITS														

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/FAKTA YANG DITERIMA						
		Sangat tidak Setuju  Sangat Setuju							Sangat tidak Setuju  Sangat Setuju						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3	Berwujud sesuai dengan yang dijanjikan														
4	Berwujud internet memenuhi kebutuhan perkuliahan														
5	Akses internet kampus selalu tersedia 24 jam														
6	Terdapat informasi jika layanan internet akan non aktif														
7	Akses internet selalu ada di setiap ruang kelas jurusan														
8	Anda merasa aman dalam menggunakan akses internet														
9	Koneksi internet stabil														
10	DPTSL dapat dihubungi jika terjadi <i>error</i> pada jaringan internet														
11	Secara umum Anda puas menerima layanan akses Internet														

Tuliskan ekspektasi/ harapan Anda akan layanan akses internet

---





---



---

#### Layanan SIM Integra

Pada bagian ini anda akan mendapatkan pernyataan terkait Layanan SIM Integra (layanan yang muncul pada saat pertama kali anda mengakses Integra.its.ac.id

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/FAKTA YANG DITERIMA						
		Sangat tidak Setuju  Sangat Setuju							Sangat tidak Setuju  Sangat Setuju						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	Tampilan website Integra mudah digunakan														
2	Menu-menu yang terdapat pada SIM integra dapat berfungsi														
3	Anda percaya dengan keakuratan dan kelengkapan data pada SIM Integra ITS														
4	SIM integra merespon cepat ketika diakses														
5	SIM Integra selalu dapat diakses dimana saja, kapan saja														
6	Ketersediaan akses terhadap SIM Integra adalah 7 hari x 24 jam														
7	Website SIM Integra tidak mengandung bug														
8	Anda merasa aman melakukan kegiatan pada SIM Integra														
9	Memorize password dapat berfungsi														
10	Adanya petunjuk penggunaan manual														
11	Secara umum Anda puas menerima layanan SIM Integra														

Tuliskan ekspektasi/ harapan Anda akan SIM Integra

---



---





### Layanan software berlisensi

Pada bagian ini anda akan mendapatkan pernyataan terkait Layanan Software berlisensi yang disediakan oleh ITS.

Dari beberapa layanan download software berlisensi dibawah ini, manakah yang anda ketahui?

☐ Office 365    ☐ unduh.its.ac.id    ☐ ms. Imagine    ☐ lainnya \_\_\_\_\_

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/FAKTA YANG DITERIMA						
		Sangat tidak Setuju  Sangat Setuju							Sangat tidak Setuju  Sangat Setuju						
1	Saya merasa <b>mudah</b> dalam mengunduh software berlisensi														
2	Tampilan website software berlisensi <b>mudah</b> digunakan														
3	<b>Benar</b> terdapat link untuk mengunduh software berlisensi														
4	Bertindak sesuai dengan janji (gratis dan berlisensi)														
5	Dapat dengan cepat mengunduh software berlisensi														
6	Terdapat pihak yang menginformasikan segala hal terkait software berlisensi														
7	Software berlisensi dapat digunakan (tidak error)														
8	Anda merasa <b>aman</b> dalam mendownload software berlisensi (tidak mengandung virus)														

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/FAKTA YANG DITERIMA						
		Sangat tidak Setuju  Sangat Setuju							Sangat tidak Setuju  Sangat Setuju						
9	Terdapat pihak yang dapat dihubungi jika terjadi error dalam pengunduhan														
10	Pihak DPTSI merespon jika terjadi error														
11	Secara umum Anda puas menerima layanan Software Berlisensi														

Tuliskan ekspektasi/ harapan Anda akan layanan software berlisensi ITS

### Layanan domain dan hosting

Pada bagian ini anda akan mendapatkan pernyataan terkait Layanan Domain dan Hosting yang disediakan oleh ITS.

Apakah anda pernah menggunakan layanan domain dan hosting?

☐ Ya (isi bagian ekspektasi dan persepsi)    ☐ Tidak (isi bagian ekspektasi saja)

No.	PERNYATAAN	EKSPEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/FAKTA YANG DITERIMA						
		Sangat tidak Setuju  Sangat Setuju							Sangat tidak Setuju  Sangat Setuju						
1	<b>Kemudahan</b> dalam penggunaan C-panel hosting														
2	<b>Kemudahan</b> dalam mengakses website hosting dan domain														

No.	PERNYATAAN	EKSEKTASI/ HARAPAN							PERSEPSI/FAKTA YANG DITERIMA						
		<div>Sangat tidak Setuju</div> <div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> <div>Sangat setuju</div>							<div>Sangat tidak Setuju</div> <div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> <div>Sangat setuju</div>						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3	Benar terdapat layanan domain dan hosting di ITS														
4	Kapasitas atau paket layanan domain cukup digunakan untuk menunjang pekerjaan														
5	Kemudahan dalam mendaftarkan domain														
6	Kemudahan dalam mendaftarkan hosting														
7	Ketersediaan server hosting dalam menunjang pekerjaan 24 jam														
8	Kemudahan dalam penggunaan website hosting														
9	Terdapat layanan untuk menghubungi Staf DPTSI jika terjadi error dalam pembuatan														
10	Pihak DPTSI merespon jika terjadi error														
11	Secara umum Anda puas menerima layanan domain dan hosting														

Tuliskan ekspektasi/ harapan Anda akan layanan domain dan hosting

---



---



---



---

### BAGIAN C

Bagian ini adalah pertanyaan mengenai DPTSI secara umum dan silahkan menambahkan kritik dan saran pada baris yang telah tersedia mengenai layanan TIK di ITS agar menjadi layanan yang berkualitas:

- Apakah anda mengetahui tentang keberadaan unit yang menyediakan layanan TIK untuk civitas ITS yaitu DPTSI (Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi) ?  
☐ Ya                      ☐ Tidak
- Apakah anda pernah mengakses website DPTSI/LPTSI? (dptsi.its.ac.id)  
☐ Ya                      ☐ Tidak
- Apakah informasi di website tersebut bermanfaat bagi anda?  
☐ Ya                      ☐ Tidak
- Menurut anda, media apa yang paling cocok bagi DPTSI untuk menginformasikan seputar layanan IT kepada anda?  
☐ Email                      ☐ Facebook                      ☐ Twitter  
☐ Line@                      ☐ Website ITS                      ☐ Lainnya \_\_\_\_\_

Urutkan berdasarkan kepentingannya, layanan TIK di ITS (angka 1 sangat penting, 5 tidak penting)

- ☐ Layanan Email  
☐ Layanan akses Internet  
☐ Layanan SIM Intergra  
☐ Layanan Software Berlisensi  
☐ Layanan Domain dan Hosting

Kritik dan saran:

---



---



---



---

Harapan akan layanan TIK di masa mendatang:

---



---



---



---

Berikut lampiran form kuesioner untuk Staff DPTSI:



**KUESIONER KESEJANGKAPAN SPESIFIKASI  
LAYANAN DAN PENYAMPAIAN LAYANAN TIK  
OLEH DPTSI**

Kepada Yth. Staf DPTSI ITS,

Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian "Penyusunan Kerangka Kerja untuk Penilaian Manfaat Layanan Teknologi Informasi Dilihat dari Perspektif Penyedia dan Pengguna" yang bekerjasama dengan DPTSI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara spesifikasi layanan dan penyampaian layanan TIK oleh DPTSI. Dengan mengisi kuesioner ini, Bapak/Ibu berkontribusi dalam perwujudan pemberian layanan DPTSI yang berkualitas.

Apabila Bapak/Ibu mengalami kesulitan dapat menghubungi:

Nama : Alitya Noviana Adityaputri  
Tlp/HP : 092131470835  
Email : [hevadityaputri@gmail.com](mailto:hevadityaputri@gmail.com)

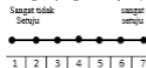
Hormat kami,  
Tim Penelitian.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : \_\_\_\_\_  
Email : \_\_\_\_\_  
Jabatan : \_\_\_\_\_  
Lama Menjabat : ☐ <1 Tahun ☐ 3 - 5 Tahun  
☐ 1 - 3 Tahun ☐ > 5 Tahun

**KESEJANGKAPAN PEMBERIAN LAYANAN**

Bagian ini dimaksudkan untuk mengetahui ukuran seberapa baik penyampaian layanan DPTSI berdasarkan 7 faktor yang mempengaruhi kesenjangan antara spesifikasi layanan dan penyampaian layanan. Untuk menjawab pertanyaan, anda cukup memilih salah satu diantara tujuh pilihan yang disediakan. Untuk angka 1 menunjukkan Anda sangat tidak setuju dan semakin besar angka yang Anda pilih, maka Anda semakin setuju dengan pertanyaan tersebut.



No.	Pernyataan	Sangat tidak Setuju <span style="float: right;">sangat setuju</span>						
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait instruksi kerja kepada stafnya							
2.	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait kebijakan perusahaan							
3.	Manajemen DPTSI memberikan informasi akurat terkait prosedur penilaian kinerja saya							
4.	Saya mengerti tentang produk dan layanan yang dikelola DPTSI.							
5.	Saya mampu mengikuti perubahan yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya							
6.	Saya dilatih untuk berinteraksi dengan pelanggan secara efektif.							
7.	Pihak Manajemen DPTSI mengkomunikasikan tujuan DPTSI							
Seberapa sering Manajemen DPTSI mengkomunikasikan tentang tujuan organisasi? (dalam setahun)								
<input type="checkbox"/> Tidak pernah <input type="checkbox"/> 1 kali <input type="checkbox"/> 2 kali <input type="checkbox"/> 3 kali <input type="checkbox"/> lebih dari 3x								
8.	Saya memahami ekspektasi atasan saya mengenai pekerjaan saya							
9.	Pelanggan dan Manajemen DPTSI memiliki ekspektasi dan harapan yang sama mengenai pekerjaan saya.							
10.	Saya meminta bantuan staf lain dalam membantu pekerjaan saya							
Dalam hal apa biasanya anda membutuhkan bantuan?								
<input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Software <input type="checkbox"/> Jaringan <input type="checkbox"/> Lainnya .....								
11.	Volume pekerjaan saya melebihi waktu jam kerja saya.							
12.	Tuntutan pekerjaan membuat saya kesulitan dalam melayani pelanggan							

*Lampiran A. 7 Form kuesioner penyedia layanan (1)*

No	Pernyataan							
		1	2	3	4	5	6	7
13.	Saya mendapatkan banyak permintaan dari pelanggan di saat yang bersamaan.							
14.	Saya menawarkan layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan (contoh: pelanggan mengadakan tentang tidak dapat mengakses wifi namun anda menyarankan untuk memakai kabel LAN)							
15.	Saya percaya bahwa saya dapat melakukan pekerjaan dengan baik.							
16.	DPTSI merekrut staf yang memiliki kualifikasi sesuai dengan pekerjaannya							
17.	Perekrutan karyawan dikelola dengan baik oleh DPTSI							
18.	Saya difasilitasi dengan perangkat yang sesuai dengan pekerjaan saya							
19.	Perangkat teknologi (komputer, netbook, laptop, dll) yang diberikan DPTSI kepada saya pernah mengalami error							
Perangkat apa yang kerap kali mengalami error? <input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Software <input type="checkbox"/> Jaringan <input type="checkbox"/> Lainnya .....								
20.	Penilaian kinerja mencakup seberapa baik interaksi saya dengan pelanggan.							
21.	Saya mengetahui jika akan ada evaluasi mengenai interaksi saya dengan pelanggan.							
22.	DPTSI memberikan Penghargaan yang diberikan kepada staf yang baik dalam memberikan layanan terhadap pelanggan							
23.	Saya memiliki peluang lebih mendapatkan penghargaan jika memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.							

No.	Pernyataan							
		1	2	3	4	5	6	7
24.	Saya menghabiskan waktu untuk menyelesaikan permasalahan diluar kewenangan saya							
25.	Saya diberikan kebebasan untuk membuat keputusan secara individu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.							
26.	Saya termotivasi untuk terus belajar cara-cara baru dalam melayani pelanggan							
27.	Saya perlu mendapatkan persetujuan dari pihak lain sebelum menyampaikan layanan kepada pelanggan							
28.	Staf dan Manajemen DPTSI bekerjasama untuk melayani pelanggan							
29.	Saya turut membantu staf helpdesk dalam melayani pelanggan							
30.	Saya memiliki komitmen dalam DPTSI							
31.	Layanan helpdesk bekerjasama lebih baik dengan saya dibandingkan staf lain							
32.	Seluruh karyawan termotivasi untuk bekerjasama dalam menyediakan layanan berkualitas kepada pelanggan.							

#### KRITIK DAN SARAN

Silahkan menambahkan kritik dan saran terkait penyampaian layanan DPTSI pada baris yang tersedia agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan DPTSI.

---



---



---

## LAMPIRAN B – DOKUMENTASI

Berikut ini adalah beberapa dokumentasi pada saat melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan:



*Lampiran B. 1 Penyebaran Kuesioner kepada Pengguna Layanan*



*Lampiran B. 2 Penyebaran Kuesioner kepada Pengguna Layanan*

Berikut ini adalah beberapa dokumentasi pada saat melakukan penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan:



*Lampiran A. 9 Penyebaran Kuesioner kepada Penyedia Layanan*

## LAMPIRAN C – Hasil Wawancara

*Tabel C 1 Interview Protocol untuk menggali akar permasalahan pada layanan Domain dan Hosting*

Topik Wawancara	Akar permasalahan Domain dan Hosting
Narasumber	Rizki Rinaldi
Jabatan	Kepala SubDirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi (TSI)
Hari, Tanggal Pelaksanaan	Rabu, 03 Mei 2017
Tempat	Gedung Riset Center - DPTSI
Tujuan Wawancara	Menganalisa akar permasalahan Software Berlisensi
Pertanyaan	Kenapa software berlisensi tidak spesifik per departemen?
Jawaban	Karena anggaran dana yang terbatas, dan mencari rata-rata software apa yang banyak digunakan di berbagai jurusan. Seperti office 365 pasti dibutuhkan di semua departemen. Software Matlab juga memiliki rata-rata pengguna yang banyak di setiap departemen dibandingkan dengan software lain.
Pertanyaan	Mengapa Software berlisensi Tidak kompatibel untuk OS selain windows?
Jawaban	Jawabannya kurang lebih sama dengan pertanyaan pertama, karena kami melihat persebaran mahasiswa dan dosen yang menggunakan OS windows lebih banyak dari OS yang lain.

